

Laura Nuorala

**”ANNETTIIN TÄLLANEN HOMMA JA LUOTET-
TIIN, ETTÄ MÄ PÄRJÄÄN, VAIKKA MÄ ITSE
EPÄRÖIN”**

Kokemuksia psykologisten perustarpeiden täyttymisestä ja
estymisestä yhteisöneuvojan työssä

TIIVISTELMÄ

Laura Nuorala: ”Annettiin tällanen homma ja luotettiin, että mä pärjään, vaikka mä itse epäröin”. Kokemuksia psykologisten perustarpeiden täyttymisestä ja estymisestä yhteisöneuvojan työssä

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatutkimuksen tutkinto-ohjelma, sosiaalipsykologia

Huhtikuu 2024

Työ on tärkeä osa ihmisen yhteiskuntaan kuulumista ja mahdollistaa henkilökohtaista kehittymistä. Kuitenkin monelle työtä haluavalle työllistyminen on vaikeaa. Yhteiskunnallisesti on tunnistettu tarve uudentyyppisille työn tekemisen tavoille perinteisen palkkatyön rinnalle, erityisesti osatyökykyisille. Kansainvälisesti yhteisötyö on tarjonnut osallistumisen mahdollisuuksia alueen asukkaille, ja samalla yhteisötyöntekijät ovat lisänneet terveyden edistämisen ohjelmien vaikuttavuutta. Pirkanmaalla on kehitetty yhteisösosiaalityöhön pohjautuva yhteisöneuvonnan toimintamalli, joka mahdollistaa joustavan työllistymisen ja työnkuvan muodostamisen kunkin osaamisen mukaan, painottuen ennaltaehkäisevään ohjaus- ja neuvontatyöhön. Samalla yhteisöneuvojalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen voimaantumiseen.

Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä on Edward Decin ja Richard Ryanin itsemääräämisteoria. Teorian mukaan ollakseen hyvinvoiva ja motivoitunut, ihmisen tulee kokea, että psykologiset perustarpeet, eli autonomia, kykenevyys ja yhteenkuuluvuus täyttyvät. Perustarpeiden täyttymiseen tarvitaan niitä tukeva ympäristö. Se, onko toimintaympäristö psykologisia perustarpeita tukeva, vaikuttaa siihen, tuoko esimerkiksi yhteisöneuvojaksi työllistyminen positiivisia hyvinvointivaikutuksia vai ei. Tässä tutkielmassa tarkasteltiin sitä, millaisia psykologisten perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemuksia työssä yhteisöneuvojat kuvasivat. Tavoitteena oli tuottaa yhteisöneuvojien kokemukseen perustuvaa tietoa ja antaa suuntaviivoja toimintamallin kehittämiseen jatkossa.

Tutkielmaan haastateltiin viittä (n=5) Pirkanmaalla yhteisöneuvojana työskentelevää tai työskennellyttä henkilöä puolistrukturoidulla haastattelulla. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä hyödyntäen. Psykologiset perustarpeet: autonomia, kykenevyys ja yhteenkuuluvuus olivat tutkielman pääluokat. Analyysirunko ja tutkielman yläluokat muodostettiin perustuen määritelmiin psykologisten perustarpeiden ilmenemisestä organisaatiokontekstissa. Autonomia työssä ilmenee työntekijän kokemuksena 1.1) työhön vaikuttamisen mahdollisuudesta sekä 1.2) työn merkityksellisyydestä. Kykenevyyttä kuvaa työntekijän 2.1) kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta onnistua työssä sekä 2.2) mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen. Yhteenkuuluvuuden tarve työssä on 3.1) yhteyden kokemusta 3.2) arvostuksen ja välittämisen kokemusta sekä 3.3) tuen antamista ja saamista. (Rigby & Ryan 2018, 138–139.)

Yhteisöneuvojat kuvasivat merkittävästi enemmän kokemuksia psykologisten perustarpeiden työssä täyttymisestä (131) kuin estymisestä (62). Autonomian täyttymisen alaluokiksi muodostettiin *joustavan työnkuvan mahdollistama oman työn johtaminen ja suunnitteleminen, itselle tärkeiden arvojen edistäminen yhteisöneuvojana, auttamistyön vaikuttavuuden näkeminen* sekä *työn merkitys henkilökohtaiseen jaksamiseen*. Estymisen kokemuksista muodostettiin alaluokat *vaihtoehdottomuus työn kuormittavuuden alla* sekä *yhteisöneuvojan epäselvän roolin aiheuttama hämmennys*. Kykenevyyden täyttymisen kokemuksia haastateltavat kuvasivat *asiakkaiden luottamuksena ja positiivisena palautteena, työkavereiden luottamuksena ja positiivisena palautteena, omien elämäkokemusten käyttämisenä työkaluna, mahdollisuutena kokeilla työtä ilman suurta vastuuta, yhteisöneuvojaksi työllistyminen luottamuksen osoituksena* sekä *mahdollisuutena haastaa itseään*. Kykenevyyden estymistä kuvattiin liittyen *työn liialliseksi koettuun kuormittavuuteen ja vaativuuteen omaan kokemukseen nähden* sekä *yhteisöneuvojan työnkuvan ja odotusten epäselvyyteen*. Yhteenkuuluvuuden täyttymisen kokemuksia kuvattiin *mahdollisuutena jutusteluun, työkaverien tietämyksenä ja hyväksyntänä yhteisöneuvojan taustasta, kokemuksena yhteisöneuvojasta tasavertaisena työntekijänä, apua tarvitsevien auttamisena* sekä *esihenkilön tukena*. Yhteenkuuluvuuden estymisen kokemuksina kuvattiin *yhteisöneuvojan väliinpuotoajan roolia* sekä muutama kuvaus löydettiin siitä, *etteivät työkaverit priorisoi yhteisöneuvontaa*.

Tuloksista oli nähtävillä perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemuksia, sekä näihin vaikuttavia, laajempia työympäristön olosuhteita. Perustarpeiden täyttymisen taustaosuhteina näyttäytyivät luottamuksen saaminen sekä auttamistyön tekemisen mahdollisuus. Estymisen kokemusten taustalla näyttäytyivät yhteisöneuvonnan epäselvä toimintamalli, odotukset, nimike ja rajat. Näiden tarkempi määrittelyminen on keskeistä yhteisöneuvojien psykologisten perustarpeiden tukemiseksi jatkossa. Tutkielman perusteella yhteisöneuvojana toimiminen näyttäytyi kuitenkin jo pitkälti työntekijän perustarpeita vahvistavana ja toimintamallin tavoitteiden mukaisena. Laajemman tiedon saamiseksi perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemusten yleisyydestä tulisi tutkia esimerkiksi kyselylomaketta hyödyntäen.

Avainsanat: Itsemääräämisteoria, psykologiset perustarpeet, yhteisöneuvonta, yhteisösosiaalityö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Sisällys

1 Johdanto	2
2 Yhteisöneuvonnan taustaa	4
2.1 Yhteisötyöntekijät kansainvälisesti	4
2.2 Yhteisösosiaalityö.....	8
2.3 Yhteisöneuvonnan kehittäminen Pirkanmaalla.....	9
3 Itsemääräämisteoria ja psykologiset perustarpeet	12
3.1 Itsemääräämisteoria	12
3.2 Psykologisten perustarpeiden teoria	13
3.3 Psykologiset perustarpeet organisaatiokontekstissa	15
4 Tutkimusongelma	20
5 Tutkimusmenetelmät	21
5.1 Aineistonkeruumenetelmä ja tutkittavat.....	21
5.2 Tutkimusetiikka	23
5.3 Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä.....	24
5.4 Analyysiprosessi	25
6 Analyysin tulokset	29
6.1 Autonomian tarpeen täytyminen ja estyminen	29
6.1.1 Työhön vaikuttamisen mahdollisuus	30
6.1.2 Työn merkityksellisyyden kokemus	33
6.2 Kykenevyyden tarpeen täytyminen ja estyminen	38
6.2.1 Kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta onnistua työssä	39
6.2.2 Mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen	48
6.3 Yhteenkuuluvuuden tarpeen täytyminen ja estyminen	51
6.3.1 Yhteyden kokemus	52
6.3.2 Arvostuksen ja välittämisen kokemus	56
6.3.3 Tuen ja avun saaminen ja antaminen.....	58
7 Johtopäätökset, pohdinta ja tutkielman rajoitukset	62
7.1 Johtopäätökset ja pohdinta.....	62
7.2 Tutkielman rajoitukset.....	67
8 Lähteet	71
Liitteet	80
Liite 1 Tiedote	80
Liite 2 Haastattelurunko	81

1 Johdanto

Työ on tärkeä osa ihmisen yhteiskuntaan kuulumista ja mahdollistaa henkilökohtaista kehittymistä (Kasser ym., 1992, 175). Työn rooli ihmisen hyvinvoinnissa ja elämänlaadussa on saanut jatkuvasti enemmän huomiota tutkimuksissa (Nie ym., 2015). Samalla viime vuosina on haluttu panostaa aiempaa enemmän myös osatyökykyisten aseman vahvistamiseen eli työelämässä pysymiseen sekä työllistymiseen. Yhteiskunnallisesti on tunnustettu, kuinka itsensä hyödylliseksi tunteminen ja työllistyminen lisäävät osatyökykyisten koettua työ- ja toimintakykyä sekä edistävät yhteiskunnallista osallisuutta. (Raivio & Appelqvist-Schmidlechner, 2020, 11.)

Palkkatyö on ollut perinteisesti tapa integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan. 1990-luvun talouskriisin ja työelämän muutoksen myötä suuri määrä matalan kynnyksen töistä hävisi ja monet joutuivat syrjään työmarkkinoilta. (Mäntyneva & Hiilamo, 2018, 18.) Pitkäaikaistyöttömyys ja osatyökykyisyys voivat vaikuttaa ihmisten omanarvontuntoon, ja he voivat kokea työn puutteen vuoksi arvottomuutta (Isola & Siukola, 2017). Aikuissosiaalityön tutkimuksessa alle 30-vuotiaiden aikuissosiaalityön miesasiakkaiden suurimpia toiveita olivat työllistyminen ja kouluttautuminen (Saikkonen ym., 2015, 37–39).

Monelle työtä haluavalle työllistyminen on vaikeaa, mutta samalla useat alat kärsivät ammatihenkilöiden puutteesta. Lisäksi on herätty siihen, ettei kaikkia työtehtäviä hoitamaan tarvita tiettyä ammattipätevyyttä. Tarvitaan uusia, joustavampia ja moninaisempia tapoja osallistua yhteiskuntaan ja tehdä työtä, ei välttämättä sen perinteisessä merkityksessä. Kansalaisten mukaanotto voi elvyttää vapaaehtoista osallistumista ja vahvistaa sosiaalista yhteenkuuluvuutta yhä pirstaleisemmassa ja yksilöllistyvässä yhteiskunnassa. (Brandsen ym., 2018.) Esimerkiksi pitkään työttömänä olleiden tilanteisiin työelämän laajentaminen kohti moninaisuutta ja vapaaehtoisuutta on nähty yhtenä vaihtoehtona, etenkin nuorten kohdalla. (Hiilamo ym., 2017; 2018, Mäntyneva 2019, 29). Mäntyneva (2019, 29) onkin kysynyt, eikö työelämän tulisi olla sellaista, jossa on kaikille sijaa.

Itsemääräämisteoria (eng. Self-determination theory, SDT) on yksi tutkituimmista ja käytetyimmistä teorioista ihmisen motivaatiosta ja hyvinvoinnista (Ryan & Deci, 2017). Itsemääräämisteorian mukaan psykologiset perustarpeet eli autonomia, kykenevyys ja yhteenkuuluvuus ovat ne tekijät, jotka edistävät vahvimmin ihmisen omaehtoista motivaatiota, sosiaalista toimintaa ja hyvinvointia (Ryan & Deci, 2000, 69). Itsemääräämisteoria on määritellyt ja jatkuvasti empiirisesti tutkinut sitä, mitkä tekijät edistävät sisäistä motivaatiota ja psykologisten perustarpeiden täyttymistä työssä. Teoria antaa näkökulmia työn suunnitteluun niin, että työntekijät ovat sitoutuneita ja hyvinvoivia, ja samalla organisaatio on kannattava ja tehokas. (Ryan & Deci, 2017, 534) Psykologisten perustarpeiden täytyminen työssä voi saada ihmisen kukoistamaan kaikilla elämän eri osa-alueilla. (Ryan ym., 2008; Ryan & Deci, 2017, 553; Magnuson ym., 2022). Perustarpeiden täyttymisen tai estymisen työssä voi nähdä keskeisenä myös siihen, tuoko esimerkiksi pitkään työttömänä olleen työllistyminen hänelle positiivisia hyvinvointivaikutuksia vai ei.

Yhteisötyöntekijöillä on ollut merkittävä rooli terveyden edistämisessä kansainvälisesti, etenkin Yhdysvalloissa (Sharpe ym., 2020, 89). Yhteisötyö on tarjonnut työpaikkoja alueen asukkaille, mahdollisuuksia oppia sosiaali- ja terveydenhuollon uramahdollisuuksista (Rosenthal ym., 1998, 1), ja kasvattaa henkilökohtaista tietämystä, taitoja ja kykyjä (Hinton ym., 2005, 21). Pirkanmaalla on kehitetty yhteisölähtöinen yhteisöneuvonnan toimintamalli, joka nojaa vahvasti yhteisösosiaalityöhön. Yhteisösosiaalityötä käsitellään luvussa 2.2. Pirkanmaalla yhteisöneuvojien työnkuva painottuu matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontatyöhön. Yksilötasolla yhteisöneuvonta on mahdollisuus työllistymiseen, työelämätaitojen kasvattamiseen sekä henkilökohtaiseen voimaantumiseen esimerkiksi pitkäaikaistyöttömälle tai osatyökykyiselle. (Nuorala ym., 2022; Perkiö ym., 2022, 7–9.) Yhteisöneuvontaa järjestetään ja kehitetään parhaillaan Pirkanmaan hyvinvointialueen, alueen seurakuntien ja järjestötoimijoiden yhteistyössä. Työskentelin Tampereen kaupungin aikuissosiaalityössä yhteisöneuvonnan kehittämisen parissa syyskauden 2022. Minulle ehdotettiin pro gradu -työni tekemistä yhteisöneuvontaan liittyen valitsemastani sosiaalipsykologisesta näkökulmasta. Otettuna tästä pyynnöstä ja innosta aihetta kohtaan prosessi tämän tutkielman tekemiseksi sai alkunsa.

2 Yhteisöneuvonnan taustaa

Tässä luvussa syvennyn siihen, mitä yhteisöneuvonta on, miten se määritellään sekä millaisia tutkimuksia aiheesta on tehty kansainvälisesti. Sen jälkeen tarkastelen, mitä yhteisösosiaalityö on, miten se on kehittynyt Suomessa sekä millaisia suuntaviivoja yhteisösosiaalityöllä on tulevaisuuteen. Viimeiseksi kirjoitan yhteisöneuvonnasta ja sen kehittämisestä Pirkanmaalla, johon oma tutkielmani kohdistuu.

2.1 Yhteisötyöntekijät kansainvälisesti

Yhteisöneuvonta ja sen kaltaiset toimintamallit voi löytää kansainvälisestä kirjallisuudesta useilla englanninkielisillä nimikkeillä, kuten *community advisor*, *community health advisor* tai *community health worker*. American Public Health Association -sivustolla yhteisötyöntekijä (*community health worker*) on määritelty etulinjan julkisen sosiaali- tai terveydenhuollon työntekijäksi, jolla on läheinen suhde ja ymmärrys yhteisöstä, jolle palveluja tuotetaan. Luottamussuhde yhteisöön mahdollistaa yhteisötyöntekijän roolin välittäjänä yhteisön ja sosiaali- ja terveystalvelujen välillä, ja parantaa palveluiden saatavuutta, laatua ja kulttuurista osaamista. (APHA, nd.) Rosenthal ja muut (1998, 1) kirjoittivat tekstissään *A Summary of the National Community Health Advisor Study*, että yhteisöneuvojat (*community health advisors*) auttavat yksilöitä ja ryhmiä olemaan enemmän kontrollissa omasta terveydestään ja elämästään. He edistävät terveellisiä elämäntapoja viemällä tietoa sairauksien ehkäisemisestä, ja auttavat yhteisön jäseniä ymmärtämään ja tavoittamaan virallisia terveys- ja sosiaalipalveluita. Yhteisöneuvojat voivat saavuttaa näitä tuloksia, koska he saavat siihen koulutusta, sekä heillä on yhteinen kokemusmaailma, kieli tai kulttuuri niiden kanssa, joita he auttavat. (emt.) Yhteisötyöntekijä (*community health worker*) näyttäytyy yleisenä nimikkeenä pitäen sisällään myös esimerkiksi yhteisöneuvojan (*community health advisor*) (APHA, nd). Tässä katsauksessa yhteisötyöntekijöiden kansainväliseen kenttään käytän kumpaakin termiä riippuen siitä, kumpaa englanninkielistä termiä alkuperäisessä tekstissä on käytetty. Suomennotokset ovat omia vapaita suomennoksiani.

Yhteisötyöntekijöihin liittyvien ohjelmien vaikuttavuuteen ja kestävyys on historiallisesti ja maailmanlaajuisesti suhtauduttu usein skeptisesti. 1970–1980-luvulla tapahtui huomattava keskittäminen yhteisölähtöisiin ohjelmiin, mutta useissa maissa yhteisötyöntekijämalleja ei pystytty ylläpitämään esimerkiksi poliittisten ja taloudellisten muutosten, korruption ja rahoituksen vaikeuden vuoksi. Kuitenkin 2000-luvulla yhteisötyöntekijät ovat palanneet uusien ohjelmien ja todisteiden kanssa osoittamaan, että yhteisötyöntekijöillä voi olla merkittäviä terveyden edistämisen vaikutuksia, erityisesti esimerkiksi lasten hyvinvoinnin tai HIV-hoidon saaroilla. (Walker ym., 2013, 3.)

Yhteisöneuvonnan toimintamallin juuret pohjautuvat brasilialaisen yhteiskuntafilosofin Paulo Freiren voimaantumisen pedagogiikkaan. Voimaantumisen pedagogiikalla tässä yhteydessä tarkoitetaan sitä, että yhteisön henkilöiden välisen vuoropuhelun vahvistamisella on aitoja mahdollisuuksia tunnistaa terveysongelmia yhteisön sisällä. Ulkopuolisten fasilitaattoreiden ei tule osallistua tähän vuoropuheluun, vaan auttaa pitämään keskustelu asiassa. Yhteisön jäsenten välinen vuoropuhelu mahdollistaa kriittisen ajattelun prosessin, kun osallistujat alkavat arvioida, mitkä ovat terveysongelmien juurisyitä, ja pohtivat itse ratkaisuja näihin ongelmiin. Tällainen prosessi auttaa osallistujia ottamaan vastuuta omasta terveydestään ja parantaa uskomuksia omasta kyvystä muuttua sekä saada aikaan muutosta yhteiskunnassa. (Freire 1970; Freire 1983; Hinton ym., 2005, 20–21 mukaan.)

Yhdysvalloissa kehitettiin suuri yhteisölähtöinen terveyden edistämisen Community Health Advisor -ohjelma. Ohjelma perustui yhteisöneuvonnan ydinajatukseseen, että kaikissa yhteisöissä on luonnollisia auttajia ja epävirallisia johtajia, joilta perheenjäsenet, ystävät ja naapurit pyytävät neuvoja, apua, ja kenen tietoa arvostetaan. Tällaiset vapaaehtoiset henkilöt haluttiin rekrytoida koulutukseen, joka pyrki lisäämään heidän tietämystään terveys- ja ravitsemusasioista, opettamaan heille johtamistaitoja sekä rakentamaan yhteyksiä paikallisiin palveluntarjoajiin. Koulutuksen jälkeen nämä yhteisöneuvojat tekivät suunnitelmia parantaakseen yhteisönsä terveyttä. Osana ohjelmaa perustettiin myös komiteoita, jotka koostuivat paikallisista terveyden- ja sosiaalihuollon palveluntarjoajista, koulutuslaitoksista, kansalaisjärjestöistä ja yrityksistä. Komiteat työskentelivät yhteisöneuvojien kanssa yhdessä esimerkiksi yhteisön ongelmien ratkaisemiseksi. Yhteiset tapaamiset ja koulutukset lisäävät neuvojien yhteyttä pai-

kallisiin palveluntarjoajiin. Tämä voi puolestaan johtaa parempaan palvelujen käyttöön ja parempiin terveys- ja ravitsemuskäytäntöihin. Samalla komitean jäsenet oppivat muiden toimijoiden tarjoamasta toiminnasta sekä ymmärtävät yhteisön tarpeita paremmin. Näin ollen yhteisön terveystarpeisiin voidaan vastata paremmin. (Hinton ym., 2005, 21.)

Yksilötasolla yhteisöneuvojat kasvattavat henkilökohtaista tietämystä, taitoja ja kykyään tarjota apua ja ohjausta yhteisölle. (Hinton ym., 2005, 21.) Yhteisöneuvojat voivat työskennellä niin palkattuna kuin vapaaehtoisena. Yleensä he toimivat yleensä esimerkiksi terveyskeskuksissa, vapaaehtoisjärjestöissä, mutta myös voittoa tavoittelevissa yrityksissä. Yhteisöneuvonta on tarjonnut työpaikkoja alueen asukkaille ja mahdollisuuksia oppia terveydenhuollon uramahdollisuuksista, olla roolimallina yhteisössä, sekä saada johtamiskoulutusta. (Rosenthal ym., 1998, 1.)

Ajan ja tutkimusten myötä yhteisötyöntekijöiden ja yhteisöneuvojien keskeisiksi rooleiksi on määritelty (1) kulttuurien välittäminen ja sovittaminen yksilöiden, yhteisöjen ja sosiaali- ja terveyspalvelujen välillä, (2) kulttuurisesti sopivan ja ymmärrettävän koulutuksen ja tiedotuksen tarjoaminen yhteisölle, (3) hoidon koordinoiminen ja järjestelmän navigointi, (4) valmennuksen ja sosiaalisen tuen tarjoaminen yhteisön jäsenille, (5) yksilöiden ja yhteisöjen puolustaminen, (6) yksilöiden ja yhteisöjen kapasiteetin kehittäminen, (7) suorien palvelujen tarjoaminen yhteisölle (8) yksilö- ja yhteisötason arviointien toteuttaminen, (9) Outreach -toiminnan toteuttaminen sekä (10) osallistuminen arviointiin ja tutkimukseen. (Rosenthal ym., 2016, 9.)

Yhteisöneuvojat ovatkin olleet keskeisessä roolissa terveyden edistämässä ja sairauden ehkäisyssä vuosikymmenien ajan etenkin Yhdysvalloissa. Yhteisöneuvojien osallisuus eri terveyden edistämisen projekteissa on lisännyt ohjelmien vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta (Sharpe ym., 2020, 89.) Se on ollut vaikuttava tapa lisätä terveystietämystä niiden ihmisten keskuudessa, joilla ei ole pääsyä julkiseen sosiaali- ja terveyshuoltoon (Watkins ym., 1994). Konkreettisia hyötyjä on todettu. Esimerkiksi tupakoinnin vähentymiseen pystyttiin vaikuttamaan positiivisesti yhteisötyöntekijöiden kouluttamisella tupakoinnin lopettamisen puolesta (Woodruff ym., 2010).

Vähemmän on tutkittu yhteisötyöntekijöiden omaa näkökulmaa ja haasteita, joita he kohtavat työssään. Joitakin tutkimuksia aiheesta on kuitenkin tehty. Esimerkiksi latinalaisamerikkalaisia naisyhteisötyöntekijöitä koskevassa tutkimuksessa todettiin, että osallistujat kokivat haasteelliseksi esimerkiksi tasapainon löytämisen uuden työn ja perhe-elämän velvoitteiden välillä, asiakkaiden hankalien kokemusten aiheuttamien tunteiden hallitsemisen, kielimuurin sekä lannistumisen kokemukset joidenkin palveluntarjoajien ennakkoluuloisuuden ja syrjinnän vuoksi. (Orpinas ym., 2021, 503.) Tämän tutkimuksen kannalta merkittäviä ovat myös aikaisemmat löydökset yhteisöneuvojien motivaatioon vaikuttavista tekijöistä. Tulosten mukaan yhteisöneuvojat motivoituvat asiakkaiden ja yhteisön luottamuksesta ja kunnioituksesta, esihenkilöiden tuesta ja kannustuksesta, ja hyvinvointiin liittyvän tiedon jakamisesta yhteisöissä. Yhteisöneuvojat ovat puolestaan tyytymättömiä huonoihin palkkioihin, työolosuhteisiin, puutteellisiin välineisiin ja tarvikkeisiin sekä vähäiseen tukeen virallisilta sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöiltä. (Dieleman ym., 2003; Ndambo ym., 2022; Sarin & Lunsford, 2017; Scott & Shanker, 2010.)

Yhteisöneuvojan (*Community Health Advisor*) nimike oli myös aiheuttanut haasteita. Lukuisat yhteisöneuvojat olivat ilmaisseet, etteivät ympärillä olevat työntekijät usein tienneet, ketä yhteisöneuvojat olivat tai mitä he tekivät. Yhteisöneuvojan roolin ymmärryksen puutteella oli lukuisia negatiivisia vaikutuksia yhteisöneuvojien työhön. Yhteisöneuvojan roolin kyseenalaistaminen muiden sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden toimesta oli vaikuttanut esimerkiksi neuvojien mahdollisuuteen saada palveluja asiakkailleen. Yhteisöneuvojan nimikkeen tarkka määrittäminen on tärkeää niin laajemmin käytännön kehittämiseksi kuin yhteisöneuvojien päivittäisen työn tekemisen kannalta. (Wiggins, 1998, 15.) Nimike *Community health advisor* näyttäytyy kirjallisuuden perusteella vaihtuneen pääosin *Community Health Worker* -termiksi.

Yhteisötyöntekijöillä, mukaan lukien yhteisöneuvojilla ja muilla vastaavilla työntekijöillä, on Yhdysvalloissa oma *the Community Health Workers Section*, osasto, joka jatkuvasti edistää näiden yhteisötyöntekijöiden roolia julkisissa terveys- ja sosiaalipalveluissa sekä yhteisötyön kehittämistä ja tarjoaa yhteisen foorumin resurssien, toimintojen ja strategioiden jakamiseen kansallisesti. (APHA, nd.)

2.2 Yhteisösosiaalityö

Sosiaalityö on sosiaalisia ongelmia ehkäisevää, vähentävää ja poistavaa työtä, jota tehdään yksilöiden, perheiden, yhteisöjen ja rakenteiden tasolla. Sosiaalityön perusta on ihmisoikeuksissa ja yhteiskunnallisessa oikeudenmukaisuudessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.) Sosiaalityön perimmäinen idea on yhteisöllinen, mutta vastoin tätä, yhteisöissä tehtävä sosiaalityö on lähes kadonnut sosiaalityön menetelmistä. Osana palveluverkoston uudelleenrakentamista sosiaalitoimistot on keskitetty kaupunkien keskustoihin, ja kunnallinen sosiaalityö on kaventunut yksilötyöksi. Sosiaalityö on palannut kustannustehokkuuden paineessa takaisin 1980-luvulla vallinneeseen tilanteeseen ennen alueellistamiskokeiluja. (Roivainen, 2008a; Roivainen 2008b; Roivainen & Ranta-Tyrkkö 2016, 12–13.) Kuitenkin perinteiset sosiaaliset verkostot, suku ja naapurusto ovat menettäneet merkitystään suomalaisessa yhteiskunnassa. Samaan aikaan valtiontalous kärsii kestävyysvajeesta, ja useat kunnat ovat talousvaikeuksissa. Niinpä myös suomalaisessa sosiaalityössä on jälleen kiinnostuttu yhteisöissä tehtävästä työstä. (Roivainen & Ranta-Tyrkkö, 2016, 7.)

Yhdyskuntatyö ja alueellinen sosiaalityö vakiintuivat puheissa yhteisösosiaalityöksi 2000-luvun alussa, kun yhteisöjä pyrittiin ajattelemaan alueellisia yhteisöjä laajempina ilmiöinä (Roivainen & Ranta-Tyrkkö 2016, 7). Kun sosiaalityö vahvistaa läsnäoloaan paikallisyhteisöissä, mahdollistuu aidon ennaltaehkäisevän työn tekeminen yhteisösosiaalityön keinoin). Yhteisösosiaalityössä ihmiset nähdään kokonaisvaltaisesti asukkaina ja oman elämänsä toimijoina, ei vain jonkin ongelman kautta olevina asiakkaina. Heitä autetaan löytämään omat sekä yhteisöjensä voimavarat. Yhteisösosiaalityö toimii tiiviissä yhteistyössä alueen viranomaisten, palveluiden tuottajien, järjestöjen, seurakuntien ja asukkaiden kanssa (Roivainen ym., 2019, 277.) Yhteisösosiaalityön tavoite on yhteisöjen toimintakyvyn tukeminen sekä erityisesti vähäosaisien ja vaikeassa elämäntilanteessa olevien valinnanmahdollisuuksien ja elämänhallinnan lisääminen (Roivainen, 2016, 13). Pyrkimyksenä on kehittää yhteisöllisiä rakenteita ja luoda ihmisille osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksia yhteisöissään. Samalla on tärkeää muistaa, että hyvinvointipalvelujen järjestämisen vastuu kuuluu tulevaisuudessakin ammattilaisille ja julkisyhteisöille. (Roivainen ym., 2019, 300–301.) Sosiaali- ja terveysministeriön *Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksessä* onkin tehty toimen-

pide-ehdotus, että sosiaalityössä tulee kehittää alueperustaisia yhteisösosiaalityön toimintamalleja, joissa tuetaan sosiaalista yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja ihmisten toimijuutta omassa elämässään ja yhteisössään (Karjalainen ym., 2019). Osana säädöstä sosiaalihuoltolain muuttamisesta vuoden 2023 alusta lähtien lakiin lisättiin artikla 7a *Yhteisösosiaalityö ja etsivä työ*, jossa on määrätty seuraavasti.

”Hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa on oltava yhteisösosiaalityötä. Yhteisösosiaalityöllä edistetään yhteisöjen sosiaalista eheyttä ja hyvinvointia sekä hyviä väestösuhteita. Hyvinvointialueen järjestämää yhteisösosiaalityötä toteutetaan yhteistyössä alueen asukkaiden, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa.” (SHL, 7 a §)

2.3 Yhteisöneuvonnan kehittäminen Pirkanmaalla

Tampereella, nykyään hyvinvointialue -uudistuksen myötä koko Pirkanmaalla, on edistetty yhteisösosiaalityön eetosta sekä yllä kuvattua sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa jo ennen kuin laista säädettiin. Yksi alueperustainen yhteisösosiaalityön toimintamalli, ja tämän tutkimuksen kohteena oleva toimintamalli, onkin yhteisöneuvonta.

Perkiö, Kiviranta ja Nuorala (2022, 7–9) kirjoittavat, että yhteisöneuvonta on ennaltaehkäisevää matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontatoimintaa. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteisöneuvojat työskentelevät asiakkaiden kanssa asioissa, joihin ei tarvita ammattihenkilöiden pätevyyttä. He ohjaavat ja neuvovat asiakkaita itsenäisesti esimerkiksi sote-keskuksissa, yhteisökeskuksissa, järjestötoimijoiden tapaamispaikoissa, yhteistyössä moniammatillisten ammattihenkilöiden kanssa. Yhteisöneuvojat toimivat asiakkaiden tukena esimerkiksi sähköisessä asiointissa, lähtevät asiointiavuksi, neuvovat etuusasioissa tai ovat tulkkina tai kokemusten välittäjänä asiakkaan ja ammattihenkilön välillä. Keskiössä on asiakkaiden itsenäisen toiminnan tukeminen, kuunteleminen ja kohtaaminen. Yhteisöneuvojilla on mahdollisuus lisätä asiakkaiden luottamusta julkisia toimijoita kohtaan, ja laajemmin vahvistaa demokraattista kansalaisyhteiskuntaa. (emt.)

Toimintamalli Pirkanmaalla sai alkunsa Tehostetun kotoutumisen TEKO-hankkeessa Tampereen Hervannassa vuosina 2016–2019. Yhteisöneuvonta luotiin vapaaehtoisuuteen pohjautuvana mallina, jonka kohderyhmiä olivat Tampereen Hervannassa asuvat etniset ryhmät. Yhteisöneuvonta kehitettiin osana monialaisen matalan kynnyksen palvelupaikkaa, Kototoria. Aluksi yhteisöneuvontaa toteutettiin niin, että kantasuomalainen yhteisöneuvoja neuvoi suomalaistaustaisia ja maahanmuuttajataustainen neuvoi oman etniseen ryhmään kuuluvia asiakkaita. Yhteisöneuvoina toimivat TEKO-hankkeen vapaaehtoistyöntekijät, opiskelijat sekä työkokeilijat. Usein yhteisöneuvoja oli tullut Kototorille ensin kävijänä, mutta oman osaamisen kartuttua henkilöllä olikin mahdollisuus antaa oma panoksensa toisten neuvomiseen. Yhteisöneuvonnan ydinideana oli vahvistaa yhteisön toimivuutta ja tehdä siitä kyvykkäämpi ratkaisemaan itse esiin nousevia kysymyksiä ja ongelmia. Tällä tavoin ongelmiin on mahdollista vastata ennaltaehkäisevästi. (Hakulinen 2019, 54.) Lisäksi keskeistä on tunnistaa yhteisössä jo olemassa olevaa osaamista ja asiantuntijuutta (Perkiö ym., 2022, 8). TEKO-hankkeen lopuksi todettiin, että yhteisöneuvonnan malli olisi hedelmällinen ja sitä tulisi kehittää myös muissa kuin etnisten väestöryhmien keskuudessa.

Yhteisöneuvontaa järjestetään ja kehitetään parhaillaan Pirkanmaan hyvinvointialueen, alueen seurakuntien ja järjestötoimijoiden yhteistyössä Pirkanmaan alueella. Yhteisöneuvontaa on tarjolla muutamissa pisteissä alueen yhteisökeskuksessa, seurakuntakeskuksissa ja kohtauspaikoissa. Yhteisöneuvonnan yhteydessä on yleensä tarjolla esimerkiksi kahvittelemista tai yhteisruokailua. Kehittäjien tavoitteena on kasvattaa toimintamallista vaikuttava ja valtakunnallinen matalan kynnyksen työmuoto.

Yksilötasolla yhteisöneuvojaksi työllistyminen mahdollistaa väylän kohti työmarkkinoita esimerkiksi silloin, kun osatyökykyisyyden tai pitkittyneen työttömyyden vuoksi työllistyminen on vaikeaa. Yhteisöneuvojaksi voi työllistyä esimerkiksi vapaaehtoisena, palkkatuella, työkokeilussa, kieliharjoittelussa tai kuntouttavana työtoimintana. (Perkiö ym., 2022, 9.) Rekrytoinnissa keskeistä on ihmisen henkilökohtaisen osaamisen tunnistaminen, kunnioittaminen ja tukeminen. Osaaminen voi tarkoittaa esimerkiksi hyviä tietoteknisiä taitoja, kielitaitoa tai etuustietämystä. Yhteisöneuvojana on mahdollisuus työkokemuksen, työelämätaitojen ja itseluottamuksen kartuttamiseen sekä saada tukea kohti opintoja, työpaikkaa tai muita tulevaisuuden suunnitelmia. (Nuorala ym., 2022.)

Kokemusasiantuntijalla sekä yhteisöneuvojalla on yhteistä esimerkiksi asiakkaasta asiantuntijaksi kasvaminen sekä vertaisuus asiakastilanteissa. Onkin tarpeen tehdä rajanvetoa kokemusasiantuntijan ja yhteisöneuvojan välillä. Kostiainen ja muut (2014, 6) kirjoittavat Sosiaali- ja terveysministeriöön (2009) ja Kuosmaseen ja muihin (2013) viitaten näin:

Kokemusasiantuntija voidaan määritellä kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneeksi henkilöksi, jolla on omakohtaista kokemusta sairastamisesta, kriisistä tai tietystä elämäntilanteesta, joko itse sairastavana, kuntoutuvana, palvelun käyttäjänä tai läheisenä. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä on auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen tai hänen läheisensä toipumiseen. Lisäksi hänellä on halu kehittää palveluita tai auttaa muita oman kokemuksensa perusteella.
(emt.)

Perkiö ja muut (2022, 6) kirjoittavat kokemusasiantuntijan ja yhteisöneuvonnan eroista seuraavanlaisesti:

Kokemusasiantuntijan roolissa korostuu usein asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen. Kokemusasiantuntijan nimikettä voi käyttää kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt henkilö. Yhteisöneuvojalta ei vaadita samankaltaista koulutusta, vaan hän hyödyntää jo olemassa olevia tietotaitojaan. Yhteisöneuvojaksi voi ryhtyä hyvin matalalla kynnyksellä, eikä statusta ole haluttu määritellä, vaan on korostettu yhteisöneuvojien välistä demokraattisuutta. Yhteisöneuvoja ei myöskään välttämättä toimi omaan kokemushistoriaansa peilaten, vaan neuvontatyössä voi hyödyntää arkisia taitoja, kuten kirjoitus- ja kielitaitoa tai it-taitoja.
(Perkiö ym., 2022, 9.)

3 Itsemääräämisteoria ja psykologiset perustarpeet

Tässä luvussa käsittelemme itsemääräämisteoriaa, tutkielmassa keskeistä psykologisten perustarpeiden teoriaa sekä psykologisia perustarpeita organisaatiokontekstissa.

3.1 Itsemääräämisteoria

Itsemääräämisteoria on makroteoria ihmisen motivaatiosta, persoonallisuuden kehityksestä ja hyvinvoinnista. Se on yksi tutkituin ja käytetyin teoria ihmisen motivaatioon ja hyvinvointiin. Teoriassa ihminen nähdään aktiivisena olentona, jolla on luontainen pyrkimys ja taipumus psyykkiseen kehitykseen. Ihmiset eivät ole syntyessään tyhjiä tauluja, vaan jo vauvoilla on taipumus etsiä yhteyksiä ja integroitua ympäristöön. (Ryan & Deci, 2017.) Ihmisen tarve kuulua ja integroitua ympäristöön on kuitenkin ehdollinen. Niin kuin fyysiseen kehitykseen, myös persoonallisuuden ja kognitiivisten tekijöiden kasvuun ja hyvinvointiin on välttämättömiä olosuhteita ja tekijöitä. Nämä välttämättömyydet hahmotetaan psykologisina perustarpeina. Psykologiset perustarpeet ovat kaikkia ihmisiä koskevia universaaleja sisäisiä vaatimuksia, eivät ulkopuolelta tulevia motiiveja. Empiirisesti tutkimalla on löydetty kolme tällaista psykologista perustarvetta, ja ne ovat autonomia, kykenevyys ja yhteenkuuluvuus. Nämä tekijät ovat siis välttämättömiä helpottamaan luonnollista henkistä ja sosiaalista kasvua, ja ne ovat perusta henkilökohtaiselle hyvinvoinnille. (Ryan & Deci 2000, 68.)

Hyvinvointi on kokonaisvaltaista kukoistamista, ei niinkään positiivisten tunteiden läsnäoloa ja negatiivisten tunteiden puuttumista. Hyvinvointi on elinvoimaisuutta, tietoisuutta, inhimillistä kapasiteettia ja mahdollisuus niiden harjoittamiseen sekä kykyä itsesääteilyyn. Hyvinvoiva ihminen nauttii kykijensä kautta vapaasta vuorovaikutuksesta, kun hänellä on yhteys sekä sisäisiin tarpeisiinsa että ympäröivään todellisuuteen. Olosuhteet on mahdollista ottaa vastaan ilman tarvetta itsensä puolusteluun. Hyvinvoivat ihmiset voivat olla spontaaneja, eivätkä pidättele mielenkiintoaan tai orientoitumiskykyään. (Ryan & Deci, 2017, 241.) Hyvinvointia (well-being) ei nähdä vain yksilöllisenä kokemuksena. Onnellisuus (happiness) käsitteenä kuvaa yksilöllistä kokemusta, ja onnellisuutta voidaan mitata ihmisten omista arvioista onnellisuudestaan. Onnellisuus ei kuitenkaan selitä hyvinvointia, vaan teoriassa onnellisuus on enemmänkin hyvinvoinnin seurausta. (Ryan & Huta, 2009.)

Itsemääräämisen vaikutus hyvinvointiin, henkiseen kehitykseen ja käyttäytymiseen pohjautuu teoriassa enimmäkseen motivaation prosesseihin (Ryan & Deci 2017, 13). Motivaatio saa ihmisen toimimaan, ajattelemaan ja kehittymään (Ryan & Deci, 2008, 14; Ryan & Deci 2017,13). Se mikä erottaa itsemääräämisteorian muista motivaatioteorioista on se, että se painottaa erilaisten motivaatiotyyppien ja motivaatiolähteiden vaikutusta käyttäytymiseen. Erilaiset motivaatiot ovat vahvuuden lisäksi erilaisia myös siinä, mikä motivaatiota käynnistää ja mikä niihin vaikuttaa, sekä millaisia vaikutuksia niillä on käyttäytymiseen, kuten suorituskykyyn, terveyshyötyihin tai käyttäytymisen keston. (Ryan & Deci 2017, 14.) Perimmäinen ero nähdään sellaisen motivaation välillä, joka saa ihmisen sitoutumaan tekemiseen itse tekemisen ilosta ja kiinnostuksesta, mitä kutsutaan sisäiseksi motivaatioksi. Puolestaan ulkoinen motivaatio taas viittaa sellaiseen tekemiseen, jota tehdään halutun lopputuloksen vuoksi. (Ryan & Deci, 2000.) Sisäisesti motivoitunut henkilö etsii uutuutta ja haasteita, haluaa tutkia uusia ympäristöjä, oppia uutta sekä kokea ja kehittää uusia kykyjä ja osaamista. Kokemukset autonomian, kykenevyyden ja yhteenkuuluvuuden perustarpeiden täyttymisestä ovat sisäisen motivaation edellytys. (Ryan & Deci, 2017.) Itsemääräämisteoria ei kuitenkaan näe, että jako olisi todellisuudessa näin yksinkertainen. Suurin osa ihmisten toiminnasta ei ole täysin sisäisesti motivoitunutta. Esimerkiksi monet nuoruus- ja aikuiselämän tekijät kuten koulu tai työ tuovat velvollisuuksia hoidettavaksi. Niinpä itsemääräämisteoriassa nähdään, ettei kaikki tiettyjä lopputulemia kohti toiminen tarkoita täysin ulkoista motivaatiota, vaan ulkoinen motivaatio voi vaihdella autonomian asteeltaan. (Ryan & Deci, 2000, 60.)

3.2 Psykologisten perustarpeiden teoria

Psykologisten perustarpeiden teoria on yksi kuudesta itsemääräämisteorian miniteoriasta. Muut viisi miniteoriaa ovat kognitiivisen arvioinnin teoria, organismisen integraation teoria, kausaalisuusorientaatioteoria, tavoitesisältöteoria ja suhdemotivaatioteoria. (Ryan & Deci, 2000; Ryan & Deci, 2017.) Psykologisten perustarpeiden teoria tarkastelee näiden tarpeiden täyttymisen tai estymisen suhdetta hyvinvointiin (Ryan & Deci, 2017, 239). Psykologiset perustarpeet ovat välttämättömiä ihmisen hyvinvoinnille ja henkiselle kasvulle, niin kuin fyysiselle terveydelle happi, ruoka tai puhdas vesi. Minkä tahansa tarpeen estyminen aiheuttaa negatiivisia vaikutuksia hyvinvoinnille. Nämä psykologiset perustarpeet on todettu universaaleiksi niin, etteivät ne vaihtelee merkittävästi kulttuurista toiseen. (Ryan & Deci, 2017, 10.)

Autonomian tarve koskee oman käyttäytymisen säätelyä ja sitä, missä määrin ihmiset kokevat oman käyttäytymisensä vapaaehtoisena ja täysin itsensä hyväksymänä. Autonomisia tekoja ovat sellaiset, joiden takana ihmiset ”seisovat” täysin. Autonomiasta lähtevät teot koetaan itsen ilmaisuna ja johdonmukaisena toimintana suhteessa omaan persoonaan. Kun ihmiset toimivat täysin omasta tahdostaan, he antavat toiminnalle kaikkensa. (Ryan & Deci, 2017, 97.) Autonomia on väline, jonka kautta muut psykologiset tarpeet toteutuvat ja persoonallisuuden kehitys organisoituu. Autonomialla on siis erityinen asema tarpeena. Ihmiset sisäistävät kykenevyyden tunteen, kun he kokevat olevansa tehokkaita omasta aloitteestaan ja vapaaehtoisesti. Myöskään yhteys muihin ihmisiin ei täytä yhteenkuuluvuuden tarvetta, jos sitä ei koeta omaehtoisena. (emt.)

Kykenevyyden perustarve pohjautuu Whiten (1959) työhön, jonka mukaan ihmisellä on olemassa primaarinen taipumus tuntea itsensä päteväksi ja vaikuttaa omaan ympäristöönsä. Tätä hän nimitti vaikutusmotivaatioksi (effectance motivation). Whiten mukaan vaikutusmotivaatio koskee sitä, että ihmisellä on taipumus vaikuttaa ympäristöön, ja kun näemme oman vaikutuksemme, tunnemme tyytyväisyyttä omasta toiminnastamme ja tehokkuudestamme (White, 1963, 185 Ryan & Deci, 2017, 95 mukaan). Whiten kanta oli, että vaikutusmotivaatio ei johdu vain haluista ja palkkioiden ja aineellisten hyötyjen tavoittelusta, vaan ihmisillä on sisäinen vahva tarve tuntea tehokkuutta ja kyvykkyyttä. (emt.) Kykenevyys ei ole tärkeää itselle vain toiminnallisesti, vaan myös kokemuksellisesti. Vaikuttavuuden tunne ruokkii itseä, kun taas tehottomuuden tunne heikentää kykenevyyden kokemusta ja kykyä organisoida omaa toimintaa. Niinpä todellisen kykenevyyden tarpeen täyttymisen kokemiseksi ihmisen tulee kokea toiminta täysin omakseen, jossa he menestyvät (Ryan & Deci, 1985 Ryan & Deci, 2017, 95 mukaan).

Yhteenkuuluvuuden tarve pohjautuu siihen, että ihmiset tarvitsevat konkreettisesti toisten ihmisten hoitoa, apua ja tukea selviytyäkseen ja sopeutuakseen. Tarve ei perustu vain aineellisten hyödykkeiden ja fyysisten tarvikkeiden saavuttamiseen. Teorian mukaan ensisijainen tarve on tunne yhteenkuuluvuudesta ja merkityksestä, olla merkityksellinen muille. Tämä takia ihmiset suuntaavat kohti toisia ihmisiä. On perustarve tuntea olevansa arvostettu ja tärkeä muille, ja täten välttää hylkäämistä, merkityksettömyyttä ja irtaantuneisuutta. Ihmisillä on

tarve tuntea yhteenkuuluvuutta ja yhteyttä toisiin, he ovat kiinnostuneita siitä, mitä toiset tekevät ja mitä odottavat heiltä. Ihmisillä on tarve myös käyttäytyä sellaisella tavalla, että muut hyväksyvät heidät ja he kokevat kuuluvansa joukkoon. Ihmiset ovat taipuvaisia omaksu- maan muiden näkemyksiä osaksi itseään. Tärkeä kysymys teoriassa onkin ero käyttäytymisen välillä, jonka tarkoituksena on saavuttaa yhteenkuuluvuus, ja käyttäytyminen, joka todella täyttää tämän psykologisen perustarpeen. Ihmiset voivat pyrkiä käyttäytymään niin, että oli- sivat yhteydessä muihin, mutta elleivät tunne olevansa henkilökohtaisesti arvostettuja ja tun- nustettuja osaksi ryhmää, yhteenkuuluvuuden tarve ei täyty. Niinpä pelkkä motivaatio yhteen- kuuluvuuteen ei riitä. (Ryan & Deci, 2017, 96.)

Psykologisten perustarpeiden täyttymistä ja estymistä on tutkittu lukuisissa konteksteissa, joista tämän tutkimuksen kannalta merkittävää työympäristöä tarkastellaan seuraavaksi.

3.3 Psykologiset perustarpeet organisaatiokontekstissa

Sosiaalinen ympäristö kiihdyttää ihmisten välisiä eroja motivaatiossa ja henkilökohtaisessa kasvussa, eli ihmiset ovat motivoituneempia, energisempiä ja integroituneempia joissakin ti- lanteissa, ympäristöissä ja kulttuureissa kuin toisissa. Ympäröivien olosuhteiden tutkimus on merkityksellistä, koska siten voidaan löytää tietoa ja syitä ihmisten käyttäytymiseen sekä so- siaalisten ympäristöjen suunnitteluun, jotka edistävät ihmisten kehitystä, suoriutumista ja hy- vinvointia. (Ryan & Deci, 2000, 68.)

Kognitiivisen arvioinnin teoria tutkii sitä, miten ulkoiset tekijät, kuten palkkio, sosiaalinen kon- teksti kuten organisaatio- tai luokahuoneympäristö, ja sisäiset tekijät kuten itselle asetettu tavoite, vaikuttavat ihmisten perustarpeiden täyttymiseen ja estymiseen. Niin tehdessään ne myös nostavat tai laskevat ihmisten sisäistä motivaatiota. Tämän tutkielman kannalta merkit- tävää on se, miten organisaatiokonteksti vaikuttaa työntekijän perustarpeiden täyttymiseen ja estymiseen. Mikään työpaikan ulkoinen tekijä ei suoraan vaikuta henkilön psykologisiin pe- rustarpeisiin ja sisäiseen motivaatioon, vaan se, millainen psykologinen merkitys tällä tekijällä on henkilölle, eli millaisen tulkinnan tai merkityksen henkilö antaa asialle. Tätä kutsutaan teo-

riassa toiminnalliseksi merkitykseksi (functional significance). Työntekijä arvioi, miksi saa tietyn palkkion tai positiivisen palautteen. Onko tarkoituksena esimerkiksi työntekijän kontrollointi vai informointi? (ks. Reeve, 2023, 33–37.)

Itsemääräämisteoria onkin määritelty ja jatkuvasti empiirisesti tutkinut sitä, mitkä tekijät edistävät sisäistä motivaatiota ja psykologisten perustarpeiden täyttymistä työssä. Se antaa näkökulmia työn suunnitteluun niin, että työntekijät ovat sitoutuneita ja hyvinvoivia sekä samalla organisaatio on kannattava ja tehokas. (Ryan & Deci, 2017, 534.) Itsemääräämisteoriaa on myös yleisesti käytetty selittämään sitä, kuinka työelämä voi vaikuttaa niin positiivisesti kuin negatiivisesti henkilön hyvinvointiin ja elämän eri osa-alueisiin myös työpaikan ulkopuolella (Magson ym., 2022.) Psykologisten perustarpeiden täytyminen työssä voi saada ihmisen kukoistamaan kaikilla elämän eri osa-alueilla (Ryan, Huta & Deci, 2008; Ryan & Deci, 2017, 553).

Rigby ja Ryan (2018, 138–139) ovat kuvanneet psykologisten perustarpeiden ilmenemistä työssä seuraavanlaisesti. **Autonomian** täyttyminen ilmenee niin, että työntekijä kokee työnsä omakseen ja tuntee olevansa tekemisiensä toimeenpanija. Tällöin hän arvostaa sitä, että työ tehdään hyvin. Tarpeen täyttymistä edistää se, että päivittäiset työtehtävät tuntuvat merkityksellisiltä ja tärkeiltä. Autonomia ei tarkoita vapaata tahtoa työtehtävistä vaan pikemminkin sitä, että vaadituissa puitteissa toiminnan syyt on tehty selväksi, ja työntekijä voi seistä niiden takana. Autonomian tarve voi tulla täytetyksi, vaikka työntekijä ei nauti työtehtävistä, jos toiminnan taustasyt tuntuvat selviltä, rationaalisilta ja tärkeiltä. **Kykenevyyden** tarpeen täyttyminen työssä ilmenee niin, että työntekijä kokee, että hänellä on riittävät resurssit, taitoa ja osaamista onnistua häneltä vaadituissa tehtävissä. Näin työntekijä voi kasvattaa kykyään ja kasvaa kohti tavoitteitaan uralla. Sitoutuakseen työhön työntekijän tulee nähdä myös tulevaisuus työssä, joka sisältää uusia haasteita, vastuita ja antaa hänelle mahdollisuuksia kasvaa työssä myös tulevaisuudessa. **Yhteenkuuluvuuden** tarve työssä täyttyy, kun työntekijä tuntee olevansa kunnioitettu, arvostettu, välitetty ja tuntee kuuluvansa työyhteisöön, mukaan lukien esihenkilöt, kollegat sekä johtohenkilöt. Työntekijä tuntee, että hänestä välitetään, ja hän voi saada sekä antaa tukea. (emt.)

Psykologisten perustarpeiden täyttymiselle tai estymiselle keskeisiksi tekijöiksi on löydetty tutkimusten perusteella erityisesti sosiaalisen kontekstin tarjoama autonomian tuki sekä rakenne (Reeve, 2023, 35). Autonomian tukeminen ei ole tärkeää siksi, että autonomia tarpeena olisi tärkeämpi kuin toiset, vaan autonomian tukeminen on nähty keskeisenä kaikkien perustarpeiden täyttymisen kannalta (Ryan & Deci, 2017, 247). Rakenne on merkityksellinen erityisesti kykenevyyden tarpeelle. Kontrollloiva ja epämotivoiva ympäristö heikentää autonomian ja kykenevyyden kokemusta sekä sisäistä motivaatiota. Lisäksi kaaoksen kokemuksen tiedetään lisäävän kykenevyyden tarpeen estymistä. (Reeve, 2023, 35.)

Työympäristössä autonomian tukea on tutkittu erityisesti esihenkilön ja alaisen välillä. Decin & Ryanin (2017, 551–552) mukaan autonomiaa tukeva esihenkilö huomioi työntekijän näkökulman, ymmärtää työntekijän tunteita ja uskomuksia olematta kontrollloiva. Hän tarjoaa vallinnan vapautta ja ottaa mukaan päätöksentekoon, sekä ymmärtää, ettei palkkion tai sanktioiden tarjoaminen ole hyödyllinen motivointikeino. Autonomiaa tukeva esihenkilö antaa informatiivista positiivista palautetta sekä rakentavaa palautetta tukeakseen työntekijää löytämään merkittäviä ratkaisuja. Autonomian tuki on kannustusta itsetutkiskeluun ja aloitteen tekemiseen sekä ymmärrystä siitä, kuinka vuorovaikutus ja vuorovaikutustyyli vaikuttavat työntekijän motivaatioon, toimintakykyyn ja hyvinvointiin. (emt.) Reeve (2023, 40) kirjoittaa, että laajempien sosiaalisten kontekstien, esimerkiksi työympäristön autonomian tuen tai kontrollin piirteet ovat samanlaisia, kuin yksittäisten ympäristötekijöiden, kuten esihenkilön tarjoaman autonomian tuki.

Rakenteelle keskeistä on selkeiden odotusten ja ohjeiden tarjoaminen toivotulle sekä ei-toivotulle käyttäytymiselle. Selkeiden odotusten ja ohjeiden asettamista pidetään kykenevyyden tunteen kehittymisen ennakoedellytyksenä. Rakenne on myös esimerkiksi konkreettista ohjausta tehtävän aikana, tukea tavoitteiden saavuttamiseen (Jang ym. 2010; Aelterman ym. 2019, 500) sekä rakentavan palautteen antamista tehtävän aikana ja sen jälkeen (Koka & Hein, 2006; Mouratidis ym., 2008; Reeve 2023, 44 mukaan). Opettajia ja oppilaita tutkittaessa on löydetty, että toiminta tarjoaa rakennetta, kun se pyritään sovittamaan oppilaan kykyihin sopivaksi, niin että oppilas tuntee olevansa kykeneväinen suoriutumaan oppimistehtävistä (Vansteenkiste & Soenens, 2015), ja luottamusta ilmaistaan oppilaan kykyihin (Reeve 2006).

Rakenteen tarjoaminen voi tapahtua autonomiaa tukevalla tavalla, kuten ymmärtävyydellä, perspektiivin ottamisella, valinnanmahdollisuuksia tarjoamalla tai kontrolloivalla tavalla, kuten painostamalla tai vaatimalla (Reeve 2023, 44).

Kaaoksen roolia on vähemmän tutkittu. Kuitenkin tiedetään, että esimerkiksi opettajan ollessa kaoottinen, hän ei vain epäonnistu mukauttamaan opetusta oppilaiden tason mukaisesti ja kasvattamaan oppilaiden potentiaalia, vaan aktiivisesti häiritsee oppilaidensa kykenevyyden kehittymistä. Myös kaoottisuus koostuu useista tekijöistä, kuten opettajien epäselvistä tai riskitirittäisistä vaatimuksista ja odotuksista oppijoille. Tällöin oppilas voi kokea ympäristönsä hämmentäväksi ja kokea olevansa kykenemätön ja epävarma, miten hänen tulisi toimia. (Aelterman ym., 2019, 500.) Kaaos voi näyttäytyä myös sallivuutena (Baumrind, 2012), tehkää mitä vain -ympäristönä, jossa opettaja on lähes hylännyt oppilaansa kyvyttömyytensä vuoksi. Tällöin oppilaat jäävät yksin ja epäilevät taitojaan ja itseään. Toisaalta autonomiaa tukeva osallistava opetustyyli voi olla lähellä kaoottista odottavaa tyyliä. Osallistava opettaja tunnistaa oppilaiden kiinnostuksen kohteet käymällä heidän kanssaan vuoropuhelua ja odottava opettaja antaa aloitteen tekemisen täysin oppilaille, ja opettaja odottaa, ei suunnittele liikaa ja antaa asioiden kehittyä omalla painollaan. (Aelterman ym., 2019, 500.)

Perinteisessä työssä perustarpeiden täyttymistä on tutkittu paljon. Esimerkiksi Otis ja Pelletier (2005) löysivät ranskankielisiä poliiseja tutkiessaan, että autonomiaa tukevien esihenkilöiden alaiset raportoivat vähemmän päivittäistä kiirettä, fyysisiä oireita ja vahvempia aikeita pysyä työpaikassa. Tutkimuksessa, jossa tutkittiin gambialaisten opettajien motivaatiota (Levesque, Blais & Hess 2004) puolestaan havaittiin, että psykologisia perustarpeita tukevien esihenkilöiden alaisena olevat opettajat olivat enemmän autonomisesti motivoituneita, tyytyväisiä työhönsä sekä yleisesti elämään. (Ryan & Deci 2017, 538 mukaan.) Yhteisöneuvojien kaltaisten, kuten yhteisötyöntekijöiden, vapaaehtoisten tai kokemusasiantuntijoiden perustarpeiden täyttymistä tai estymistä työssä on tutkittu vähemmän. Joitakin tutkimuksia aiheesta on kuitenkin tehty. Gagné (2003) tutki vapaaehtoisten kokemaa autonomian tukea ja sen vaikutuksia heidän psykologisten perustarpeiden täyttymiseen työtoiminnassa. Vapaaehtoisten perustarpeiden täytyminen oli täysin yhteydessä koettuun autonomian tukeen. Koettu autonomian tuki ennusti myös vähäisempää vapaaehtoistyöntekijöiden vaihtumista. (emt.) Kasserin,

Daveyn ja Ryanin (1992) tutkimus psykiatrisessa avohoidossa olevista ammatillisista kuntoutujista ja heidän psykologisten perustarpeiden täyttymisestä on tämän tutkimuksen kannalta merkittävä samankaltaisen tutkimusongelman vuoksi. Yhteisöneuvonta on usein osa kuntoutumista kohti työelämää. Kasserin (1992) tutkimuksen osallistajat työskentelivät kuntouttavassa työpajassa ja kuuluivat osaksi työhön siirtymisen -ohjelmaa. Työntekijöiden psykologisten perustarpeiden täyttymistä mitattiin sekä potilaiden, että ammattilaisten arvioinneista. Psykologisten perustarpeiden täytyminen, niin potilaiden itsensä kuin ammattilaisten arvioimana ennusti potilaan tulevaa valmiutta työelämään. (emt.) Tulokset vahvistavat psykologisten perustarpeiden täyttymisen merkitystä myös yhteisöneuvojana tilanteissa, joissa henkilökohtaiset tavoitteet liittyvät esimerkiksi perinteiseen palkkatyöhön siirtymiseen.

Australiassa tutkittiin kolmen psykologisen perustarpeen työssä täyttymisen roolia työpaikan ulkopuoliseen hyvinvointiin alkuperäiskansaankuuluvien ja kuulumattomien, sekä eri ammattitasojen kesken. Perustarpeiden täyttymisellä työssä oli tulosten mukaan lukuisia positiivisia vaikutuksia fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin sekä perhe- ja yhteisösuhteisiin niin alkuperäis- kuin ei-alkuperäiskansojen jäsenillä. Kaikkien työntekijöiden perustarpeiden täytyminen riippumatta kulttuurista tai asemasta voi vähentää järjestelmällisiä eroja eri yhteisöjen ja yhteiskuntaluokkien välillä ja edistää heikommassa asemassa olevien ryhmien menestymistä niin työssä, kotona kuin yhteisössä (Magson ym., 2022.)

Psykologisten perustarpeiden onkin löydetty selittävän suuren osan sosioekonomisen aseman ja hyvinvoinnin välisistä suhteista. Euroopan laajuisessa tutkimuksessa perustuen Euroopan sosiaalitutkimuksen tietoihin 27 Euroopan maasta (n=48 550) kolmen psykologisen perustarpeen täytyminen ei liittynyt vain onnellisuuteen ja elämään tyytyväisyyteen, vaan myös massensuoroireiden puutteeseen ja elämän merkityksellisuuteen. Tämä tulos osaltaan vahvistaa itsemääräämisteorian kolmen perustarpeen merkitystä hyvinvoinnin ennustajana. (Martela, ym., 2023.)

4 Tutkimusongelma

Yhteisöneuvonnon toimintamallin tavoitteena on, että yhteisöneuvojalla on työllistymisen myötä mahdollisuus toimijaksi kasvuun, henkilökohtaiseen voimaantumiseen sekä työelämätaitojen vahvistumiseen. Itsemääräämisteorian mukaan henkilökohtaisen hyvinvoinnin perusta ja välttämättömyys ihmisen luonnolliseen henkiseen ja sosiaaliseen kasvuun, ovat psykologisten perustarpeiden, autonomian, kykenevyyden ja yhteenkuuluvuuden, täytyminen (Ryan & Deci 2000, 68). Yhteisöneuvonnan tarjoamien olosuhteiden ja mahdollisuuksien tutkiminen on tärkeää, jotta toimintamallista voidaan suunnitella yhteisöneuvojien hyvinvointia edistävää (ks. emt). Tutkimuskysymykseni onkin seuraava:

Millaisia psykologisten perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemuksia työssä yhteisöneuvojat kuvaavat?

Tarkastelun kohteena on kaikki haastateltavien tuottama puhe, mikä muodostetun analyysirungon mukaisesti liittyy puheeseen autonomiasta, kykenevyydestä ja yhteenkuuluvuudesta yhteisöneuvojana työskennellessä. Näin ollen myös yhteisöneuvojan työn myötävaikuttamat työelämän ulkopuoliset kokemukset on otettu mukaan tutkimukseen. Perustarpeiden täyttymistä ja estymistä tarkastellaan erikseen (ks. Van den Broeck ym., 2016, 1221).

5 Tutkimusmenetelmät

5.1 Aineistonkeruumenetelmä ja tutkittavat

Vastatakseni tutkimuskysymykseen, valitsin aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, koska olen kiinnostunut yhteisöneuvojien omista kokemuksista. Haastattelussa mahdollistuu erilaisten kokemusten, näkemysten ja merkitysten esille tuleminen tavalla, jolla vastaaja haluaa niitä sanoittaa. Tutkimushaastattelu on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkija osallistuu vuorovaikutuksessa aineiston tuottamiseen. (Holstein & Gubrium, 2003, 3–4.) Useat elämän tapahtumat eivät tallennu mihinkään, vaan niitä voidaan nostaa yhteiskunnallisiksi puheenaiheiksi haastattelujen avulla (Hyvärinen, 2017). Haastattelu tiedonkeruutapana perustuu siihen, että yksittäisten ihmisten kokemuksia, asenteita ja merkityksenantoja arvostetaan. Kokemukset eivät kerro vain yhden ihmisen elämästä, vaan laajemmin sosiaalisesta ympäristöstä ja maailmasta. Haastattelujen kautta eri ihmisryhmien, ikäryhmien ja -luokkien äänet tulevat kuuluviin. (Holstein & Gubrium, 2003, 3–4.)

Toteutin haastattelut puolistrukturoitua haastattelua mukailleen. Hirsjärvi & Hurme (2022) käyttävät puolistrukturoidusta haastattelusta nimitystä teemahaastattelu. Tällä tarkoitetaan sitä, että tarkkojen kysymysten sijaan haastattelussa keskitytään tiettyihin teemoihin. Tässä tutkimuksessa haastattelussa oli teemahaastattelun piirteitä niin, että haastattelukysymyksiä ei kysytty sanatarkasti ja haastattelijana keskityin enemmän tarkentaviin kysymyksiin ja kannustamaan haastateltavaa kertomaan lisää aiheesta omin sanoin. Joitakin kysymyksiä ei välttämättä kysytty sellaisenaan, jos niitä oli jo käsitelty keskustelussa aikaisempien kysymysten kautta. Ennalta valittuja teemoja ei ollut, mutta hyödynsin Van den Broeckin ja muiden (2010) työhön liittyvää psykologisten perustarpeiden asteikon kysymyssarjaa haastattelurungon muodostamisessa. Tein koehaastattelun tuttavalleni liittyen hänen työhönsä ja muokkasin haastattelurunkoa vielä hieman sen jälkeen, kuten muutin kysymysmuotoja sellaisiksi, jotka kannustaisivat laajempiin vastauksiin. Autonomian, kykenevyyden tai yhteenkuuluvuuden termejä en käyttänyt haastattelussa. Kysymykseen, mitkä haastateltavien kokemukset ovat puhetta psykologisista perustarpeista, on minun tehtävä vastata tutkijana tehden tulkintoja

haastateltavien arkikielellä kuvatuista kokemuksista. Haastattelu alkoi mahdollisimman avoimilla kysymyksillä, jotta haastateltava ei vain reagoisi kysymyksiini, vaan avaisi laajasti ja omin sanoin omaa kokemusmaailmaansa. Lisäkysymyksillä pyrin kannustamaan haastateltavaa tutkimuskysymyksen kannalta olennaiseen puheeseen. Tarkentavilla kysymyksillä puolestaan pyrin varmistamaan, että haastateltavien puhe vastaisi rikkaasti tutkimuskysymykseen, kuitenkin jättämällä tilaa nostaa itselle tärkeitä kokemukset ja ajatukset esille. Haastattelukysymyksiä ei siis esitetty luettelomaisesti, vaan keskityin tilanteessa vuorovaikutukseen ja haastateltavan kerronnan kannustamiseen muun muassa minimipalautteilla, ymmärtämisen osoituksella, toistoilla, uteliaalla hiljaisuudella ja tarkentavilla kysymyksillä. (ks. Hirsjärvi & Hurme, 2011, 119–121.)

Tutkittavat ovat tehneet yhteisöneuvontaa keskimäärin 10 kuukautta. He ovat toimineet Tampereen kaupungin, nykyisen Pirkanmaan hyvinvointialueen, sosiaalipalveluissa tai sosiaalipalveluiden yhteistyökumppanin 3. sektorin järjestössä. Heidän työnkuvansa on koostunut enimmäkseen matalan kynnyksen neuvontatyöstä, kuten toimeentulotukihakemusten avustamisesta, asiakkaiden asiointiavusta, palveluohjaamisesta, asiakkaiden kanssa keskustelemisesta, tulkkauksesta ja vertaistuen tarjoamisesta. Osa haastateltavista kertoi haastavammista tehtävistä, esimerkiksi asiakkaiden kokonaisvaltaisesta auttamisesta kriisiytyneessä elämäntilanteessa. Työympäristöissä oli vaihtelua haastateltavien kesken, mitä on hyvä tarkastella osana tutkielman rajoituksia. Huomioitavaa on myös se, että yksi haastateltavista ei työskennellyt yhteisöneuvojan nimikkeellä, vaan samankaltaisessa roolissa, ja teki samankaltaisia työtehtäviä kuin muut haastateltavat. Kuitenkin nimenomaan yhteisöneuvontaa tutkittaessa tulee huomioida, että hänen vastauksensa eivät tosiasiallisesti kuvanneet sitä, millaista yhteisöneuvojan nimikkeellä työskentely voi olla. Tutkijana tein kuitenkin valinnan, että pyysin häntä tutkimukseen osittain yhteisöneuvojien pienen määrän ja sen vuoksi haastateltavien saamisen vaikeuden vuoksi. Lisäksi ymmärrän yhteisöneuvonnan laajana kattokäsitteenä matalankynnyksen ohjaus- ja neuvontatyölle. Yhteisöneuvojien pienen kokonaismäärän vuoksi tarkempia tietoja haastatelluista ei avata heidän yksityisyytensä suojelemiseksi.

Olin yhteydessä tutkittaviin suoraan sähköpostitse. Kuudesta tiedusteluista viisi olivat halukkaita osallistumaan haastatteluun. Ensin kysyin mahdollisilta haastateltavilta alustavasti halukkuutta tutkimukseen osallistumiseen, jonka jälkeen lähetin halukkaille uuden sähköpostin

haastatteluajan sopimiseksi. Tässä yhteydessä lähetin haastateltaville tiedotteen sekä tietosuojailmoituksen, jossa kerrottiin mahdollisuudesta kysymysten esittämiseen. Tiedotteessa selvisi tutkimuksen aihe, tarkoitus, tutkimuksen kulku, aineistonkeruutapa, tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit, tietojen käsittely, tiedon säilyttäminen ja yksityisyydensuojan turvaaminen. Lisäksi tiedotteessa kerrottiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja tutkimuksen keskeyttämisen mahdollisuuksista. Kerroin tutkittaville, että yhteisöneuvojien pienen määrän vuoksi on mahdollista, että heidät yhdistetään tutkimukseen. Kysyin haastateltavilta, haluaisivatko he olla haastateltavana mieluiten kotonani, esimerkiksi puistossa tai tuleeko heille mieleen jokin muu mukavalta tuntuva paikka. Kolme haastattelua järjestettiin kotonani, yksi yliopistolla ja yksi haastateltavan työpisteessä. Ennen haastattelua kaikki haastateltavat täyttivät suostumuslomakkeen kirjallisesti. Haastattelut pidettiin 17.5.2023 – 23.5.2023 välisenä aikana ja ne kestivät 40 minuutista 75 minuuttiin.

5.2 Tutkimusetiikka

Tutkimuseettinen neuvottelukunta perustuslakiin nojaten on määritellyt kaikkien tieteenalojen tutkijoita koskevat yleiset eettiset periaatteet. Tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä. Tutkijan tulee toteuttaa tutkimuksensa niin, ettei tutkittaville aiheudu osallistumisesta merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019.) Suostumuksen tulee perustua riittävään tietämykseen tutkimuksesta. Läpi tutkimuksen on kiinnitettävä erityistä huomiota tärkeimpiin eettisiin periaatteisiin ihmisiä tutkittaessa. Hirsjärven ja Hurmeen (2022) mukaan näitä ovat erityisesti informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, pohdinta tutkimuksen seurauksista tutkittaville sekä heidän yksityisyytensä turvaaminen.

Haastattelut nauhoitettiin puhelimella sekä tietokoneella aineiston häviämisen estämiseksi. Haastattelut ja henkilötiedot siirrettiin heti haastattelun suoritettua Tampereen yliopiston OneDrive-palveluun, jonne sisäänpääsy on kaksivaiheisen tunnistautumisen takana. Sen jälkeen nauhoitteet poistettiin laitteilta tietoturvallisesti. Myös haastateltavien kanssa käydyt sähköpostit poistettiin OneDrive-palvelusta. Aineiston litteroinnin yhteydessä kaikki tunnistetiedot, joista haastateltavat olisi mahdollista tunnistaa, poistettiin aineistosta. Aineistonäyt-

teet valittiin harkiten sen mukaan, etteivät ne uhkaa tutkittavien yksityisyyden suojaa. Haastateltavia ei nimetty *haastateltava 1*, *haastateltava 2* tapaisesti, sillä se nähtiin anonymiteetin säilymisen kannalta tärkeänä. Kuitenkin analyysissä ja tulosten esittämisessä on kiinnitetty huomioita kaikkien haastateltavien kokemusten tasapuoliselle esiintuomiselle. Yhteisöneuvojien pienen kokonaismäärän vuoksi tutkimuseettisistä syistä tutkittavien anonymiteetin suojelemiseksi tarkempia tietoja organisaatiosta ei tässä tutkielmassa eritellä. Lisäksi olen pyrkinyt pohtimaan, että esimerkiksi tutkimuksessani käyttämät sanavalinnat ovat haastateltavia ja heidän kokemuksiaan arvostavia.

Tutkielman kannalta on merkittävää mainita, että olen työskennellyt useimpien haastateltavien kanssa. Emme kuitenkaan tunne toisiamme työpaikan ulkopuolella. Siitä, millaisia vaikutuksia tuttuudella ja historialla on tutkimukseen, on syytä käydä pohdintaa myöhemmin osana tutkielman rajoituksia.

5.3 Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä

Sisällönanalyysin avulla dokumentteja voidaan analysoida systemaattisesti. Sisällönanalyysin pyrkimys on kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällön erittelystä puhutaan, jos tarkoituksena on kuvata kvantitatiivisesti jonkin tekstin sisältöä. Joskus sisällön erittelyä käytetään sisällönanalyysin apuna. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 117–119.) Tässä tutkielmassa keskityn nimenomaan sisällönanalyysiin laadullisena aineiston kuvaamisena. Tavoitteeni on luoda selkeä sanallinen kuvaus tutkimastani ilmiöstä. Laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, joka etenee niin, että aineisto hajotetaan aluksi osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudeksi loogiseksi kokonaisuudeksi. (emt., 112.)

Laadullisen tutkimuksen analyysi voidaan ymmärtää kahtena ryhmänä. Toista ryhmää ohjaa jokin tietty teoreettinen tai epistemologinen asemointi. Toisessa taas ei ole lähtökohtaisesti analyysiä ohjaavaa teoriaa tai epistemologiaa, mutta niihin voidaan kuitenkin soveltaa monenlaisia teoreettisia ja epistemologisia lähtökohtia. Sisällönanalyysi ja temaattinen analyysi kuuluvat jälkimmäiseen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 103) Tuomi ja Sarajärvi (2018, 108–113) esittelevät jaottelun aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan ja teorialähtöiseen analyysiin. Ai-

neistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen asettelun mukaisesti, eivätkä analyysiyksiköt ole ennalta harkittuja. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria toimii apuna analyysiin, mutta analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan. Teoriaohjaavassa analyysissä myös analyysiyksiköt valitaan aineistosta kuitenkin niin, että aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysiä. Teorialähtöinen analyysi taas nojaa johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin, esimerkiksi testataan aikaisempaa tietoa uudessa kontekstissa. Tutkimuksen teoreettisessa osassa on hahmoteltu valmiiksi esimerkiksi kategoriat, joihin aineisto suhteutetaan. Aineistoa analysoidaan suhteessa päätökseen, että tietyt kategoriat ovat merkittäviä aiheen parissa. (emt.)

Seuraavassa luvussa avaan omaa analyysiprosessiani ja sitä, miten olen hyödyntänyt sisällönanalyysissäni teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

5.4 Analyysiprosessi

Aloitin analyysiprosessin haastattelujen kuuntelemisella ja auki kirjoittamisella sana sanalta. Litteroitua aineistoa oli yhteensä 83 sivua Calibrin fontilla tekstikoolla 11. Keskustelunalyysimaiselle tarkalle litteroinnille ei ollut tarvetta, koska tutkimuksen kohteena ei ole kielenkäyttö, vaan kielellisesti kuvatut kokemukset. Vastatakseni tutkimuskysymykseeni psykologisten perustarpeiden täyttymisestä tai estymisestä, jotka pohjautuvat Richard Ryanin ja Edward Decin itsemääräämisteoriaan, muodostin tutkielman pääluokat teorian pohjalta. Litteroinnin jälkeen lähdin värikoodaamaan aineistosta kaiken autonomiaan, kykenevyyteen ja yhteenkuuluvuuteen liittyväksi tulkitsemani puheen. Tässä vaiheessa huomasin, että vastatakseni tutkimuskysymykseeni, tarvitsen analyysin tueksi tarkemmat määritelmät siihen, minkä puheen tulkitsen kuvauksiksi psykologisten perustarpeiden täyttymisestä tai estymisestä.

Päätin muodostaa aineiston yläluokat myös teorian pohjalta ja tehdä analyysirungon perustuen Rigbyn ja Ryanin (2018, 139) käsitykseen psykologisten perustarpeiden ilmenemisestä organisaatiokontekstissa, koska tutkimuksen kohteena ovat psykologisten perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemukset yhteisöneuvojan työssä. Rigbyn ja Ryanin (emt.) mukaan muodostamani yläluokat, eli esimerkiksi työn merkityksellisyyden kokemus kuvaa auto-

nomian perustarpeen täyttymistä työssä. Luvussa 3.3 kuvasin tarkemmin jokaisen perustarpeen täyttymisen tai estymisen ilmenemistä työssä. Analyysirunkoon, joka on kuvattu taulukoon 1., pyrin ottamaan mahdollisimman keskeiset ja toisistaan erotettavissa olevat tekijät kunkin psykologisen perustarpeen määritelmistä. Nämä määritelmät muodostivat tutkielman yläluokat.

Taulukko 1. Rigbyn ja Ryanin (2018, 139) määritelmien pohjalta muodostettu analyysirunko.

Pääluokka	Yläluokka
1. Autonomia	1.1 Työhön vaikuttamisen mahdollisuus
	1.2 Työn merkityksellisyyden kokemus
2. Kykenevyys	2.1 Kokemus riittävästä resursseista, taidosta ja osaamisesta onnistua työssä
	2.2 Mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen
3. Yhteenkuuluvuus	3.1 Yhteyden kokemus
	3.2 Välittämisen ja arvotuksen kokemus
	3.3 Tuen saaminen ja antaminen

Analyysirungon muodostamisen jälkeen otin etäisyyttä aineistoon, jotta aineiston katsominen uusin silmin ja analyysirungon mukainen ilmaisujen etsiminen mahdollistui. Analyysin tekeminen sai teoriaohjaavasti rakennetun analyysirungon myötä selkeyttä.

Etsin aineistosta kuvailuja perustarve kerrallaan analyysirungon mukaisesti, eli ensin etsin puhetta analyysirungon mukaisesti kykenevyydestä, yhteenkuuluvuudesta ja autonomiasta. Tässä järjestyksessä siksi, että koin kykenevyyden ja yhteenkuuluvuuden kuvauksia helpommaksi löytää tässä vaiheessa analyysiä. Niin kuin tutkielman teoriaosuudessa todettiin, kykenevyyden ja yhteenkuuluvuuden täyttymisessä on usein ensin vaade autonomian täyttymi-

sestä, joten perustarpeita erotteleva analyysi aiheutti haasteita autonomiaa koskevassa analyysissä. Käyn aiheesta lisää pohdintaa tutkielman rajoitukset -osiossa. Kuitenkin keskeistä oli löytää aineistosta kaikki analyysirunkoon sopiva puhe käyttämättä ylitulkintaa. Esimerkiksi seuraava kuvaus: *”niin niinku yks asiakas sanoi, että se on upeata, että teille on palkattu tämänlainen sanoittaja. Tuolla mä olin käynyt samoja asioita läpi elämässäni. Ja mä kerroin niistä. Ja hän sai ihan kiinni”* tulkittiin osana **2. pääluokan** eli *kykenevyyden* analyysia puheeksi **yläluokasta 2.1** eli *kokemus riittävästä resursseista, taidosta ja osaamisesta*. Seuraavaksi aineistolle tehtiinkin redusointi eli pelkistäminen niin, että teorialähtöisesti tulkitsemistani ilmauksista muodostettiin pelkistyksiä. Yhdestä ilmauksesta oli mahdollista muodostaa useampi pelkistys. Esimerkiksi yllä olevasta aineisto-otteesta tehtiin **pelkistys 1.** *asiakkaan positiivinen palaute, että toimii sanoittajana ja pelkistys 2.* *samat kokemukset työkaluna asiakkaan kanssa.* Pelkistyksistä muodostettiin yhdessä samankaltaisten pelkistysten kanssa **alaluokat** yläluokan 2.1 alle. Tätä vaihetta tarkastelen tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Kävin aineiston läpi kunkin pääluokan kohdalla kahteen kertaan. Tulkitsin saman ilmauksen mahdollisesti kuuluvaksi useampaan yläluokkaan, jos ilmauksesta oli tulkittavissa useita merkityksiä, jotka kuuluivat eri yläluokkien alle. Esimerkiksi yllä olevassa aineisto-otteesta tulkitsin puhetta myös *yhteenkuuluvuudesta* eli pääluokasta 3. ja sen yläluokasta 3.3 *tuen antaminen ja saaminen*, eli lisäsin pelkistykseen myös *yhteenkuuluvuuden* yläluokan 3.3 alle. Kullakin pääluokalla oli oma Word-tiedostonsa, jonne ilmaukset siirrettiin. Aineiston läpikäytyäni koin, että analyysirunko oli niin kattava, että tutkittavien monenlaiset kokemukset tulevat tutkielmassa ilmi, eikä analyysirungon ulkopuolelle jäänyt mielestäni merkittäviä tutkittavien jakamia kokemuksia valitsemaani tutkimuskysymykseen liittyen. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.)

Alaluokkien muodostaminen tapahtui niin, että lisäsin pelkistykset Flinga -alustalle kunkin yläluokan ympärille ajatuskartan tapaisesti. Ensimmäisenä jaoin ne kussakin yläluokassa kuvauksiin perustarpeiden täyttymisestä, eli esimerkiksi kokemuksia merkityksellisistä työtehtävistä ja estymisestä, eli esimerkiksi kokemuksia merkityksettömyydestä. Tämä erottelu oli selvästi nähtävissä kaikissa yläluokissa. Sen jälkeen oli aineiston klusterointi eli ryhmittely, niin että ryhmittelin samankaltaisia pelkistyksiä yhteen. Tässä vaiheessa tarkastelin joitakin pelkistyksiä uudelleen, ja katsoin, ettei pelkistys ollut liian yleistävä, jotta aineisto ja tutkimustulokset eivät typistyisi tarkoituksettomasti. Tässä kohdassa kävin pohdintaa siitä, kuinka jaettuina kokemusten tuli olla haastateltavien kesken, jotta ne muodostavat tutkielmassa alaluokan. Aineistossa

oli nähtävissä tässä vaiheessa myös kokemusten jakautumista niin, että haastateltavien yhteneväisten kokemusten lisäksi myös esimerkiksi vastakkaisiksi tulkittuja kokemuksia oli havaittavissa. Tein rajauksen, että alaluokan muodostus vaati ainakin kahden haastateltavan merkittäväksi tulkittuja kokemuksia. Merkittävyys tarkoitti joko sitä, että haastateltava avasi asiaa laajemmin, eikä esimerkiksi vain maininnut asiasta jossakin muussa asiayhteydessä. Laadullisessa tutkimuksessa merkittävyyttä ei mitata kuitenkaan määrällisesti. Merkittäväksi tulkitiinkin myös puhe, jossa kerronta oli lyhytsanaisempaa mutta tunnepitoista, kuten piti sisällään voimakkaita adjektiiveja, tunnesanoja tai liikuttumista. Myös joitakin yksittäisten haastateltavien merkittäviä kokemuksia päätettiin nostaa analyysin tuloksiin, koska ne olivat mielestäni tuloksina merkittäviä, mutta ne eivät muodosta omaa alaluokkaansa. Kunkin alaluokan ilmaisen määrät on ilmaistu tulosten esittelyssä. Nimesin alaluokan mahdollisimman paljon sisältöä kuvaavalla nimellä. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.) Osana tulosten kuvaamista ja alaluokkien välisten yhteyksien pohtimista päädyin yhdistämään osan yläluokista tai muokkaamaan joidenkin yläluokkien nimiä selkeämmiksi. Esimerkiksi alun perin autonomian alle muodostamani yläluokat työn merkityksellisyys sekä selkeiksi ja tärkeiksi koetut toiminnan taustasyyt yhdistin työn merkityksellisyydeksi, sillä pohdinnan jälkeen ymmärsin selkeiksi ja tärkeiksi koetut toiminnan taustasyyt osana työn merkityksellisyyden kokemusta, joita myöskään ja Rigby ja Ryan eivät eritelleen toisistaan.

6 Analyysin tulokset

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni, eli siihen, millaisia psykologisten perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemuksia työssä yhteisöneuvojat kuvaavat. Näitä kokemuksia käsittelen yksi perustarve kerrallaan niin, että ensin käyn läpi tulokset autonomiasta, sitten kykenevyydestä ja viimeiseksi yhteenkuuluvuudesta. Esittelen tulokset analyysirungon mukaisessa järjestyksessä yläluokka kerrallaan. Kustakin yläluokasta tarkastelen ensin yhteisöneuvojien kokemuksia perustarpeen täyttymisestä ja sitten kokemuksia perustarpeen estymisestä. Analyysin perusteella aineistosta löydettiin 34 autonomian täyttymisen ja 16 autonomian estymisen kokemuksen kuvausta, 54 kykenevyyden täyttymisen ja 26 estymisen sekä 43 yhteenkuuluvuuden täyttymisen ja 20 yhteenkuuluvuuden estymisen kokemuksen kuvausta. Tulosten mukaan yhteisöneuvojilla oli siis merkittävästi enemmän kokemuksia psykologisten perustarpeiden täyttymisestä kuin estymisestä työssään.

6.1 Autonomian tarpeen täytyminen ja estyminen

Autonomian tarpeen yläluokiksi muodostin *työhön vaikuttamisen mahdollisuus* sekä *työn merkityksellisyyden kokemus* (Rigby & Ryan, 2018, 139). Aineistosta löydettyt autonomian täyttymisen ja estymisen kokemuksista muodostetut alaluokat käsittelen seuraavaksi. Tulokset on avattu autonomian osalta taulukossa 3.

Taulukko 2. Autonomian täyttymisen ja estymisen kokemukset.

Yläluokka	Alaluokka: Autonomian täyttymisen kokemukset (34)	Alaluokka: autonomian estymisen kokemukset (16)
Työhön vaikuttamisen mahdollisuus	Joustavan työnkuvan mahdollistama oman työn johtaminen ja suunnitleminen (9)	Vaihtoehdottomuus työn kuormittavuuden alla (5)
Työn merkityksellisyyskokemus	Itselle tärkeiden arvojen edistäminen yhteisöneuvojana (10)	Yhteisöneuvojan epäselvän roolin aiheuttama hämmennys (11)
	Auttamistyön vaikuttavuuden näkeminen (8)	
	Työn merkitys henkilökohtaiseen jaksamiseen ja hyvinvointiin (7)	

6.1.1 Työhön vaikuttamisen mahdollisuus

Työn vaikuttamisen mahdollisuuden -yläluokan alle löysin yhden autonomian täyttymisen alaluokan *joustavan työnkuvan mahdollistama oman työn johtaminen ja suunnitleminen* (9) ja yhden autonomian estymisen alaluokan *vaihtoehdottomuus työn kuormittavuuden alla* (5).

Autonomian täyttymisen kokemukset

Joustavan työnkuvan mahdollistama oman työn johtaminen ja suunnitleminen

Myönteiset kokemukset omaan työhön vaikuttamisesta ilmenivät haastateltavien puheissa kokemuksina oman työnsä johtamisesta ja suunnitlemisestä. Haastateltavat tuottivat puhetta oman aikataulun suunnitlemisestä, omien asiakkaiden päättämisenä ja kokemuksista, ettei kukaan ”hengitä niskaan” tai päätä oman työn sisällöstä. Puheessa välittyi, että yhteisöneuvojan laaja työnkuva mahdollisti mielekkään työnkuvan suunnitlemisen ja oman toiminnan johtamisen. Oman työn suunnitleminen ja johtaminen liitettiin myös siihen, että haastateltavat kokivat saaneensa luottamusta oman työn johtamiseen ja suunnitteluun.

”Mä tykkään ja mä tykkään siitä, että työ on niin itsenäistä. Että, kun muahan ei kukaan kontrolloi, mä teen kalenterin itse, mä päätän asiakkaani periaatteessa itse”

Yllä oleva aineisto-ote on osa haastateltavan puhetta, jossa on nähtävissä työn itsenäisyyden antama tunne vahvana toimijana olosta omassa työssään. Omasta motivaatiosta lähtevä työ mahdollistuu, kun ulkopuolelta ei tule kontrollointia. Useimmat haastateltavat kokivat, että yhteisöneuvonnan toimintamallin raamit olivat niin vapaat, että työn suunnitteleminen itselle mieluisaksi mahdollistui. Työn suunnittelu välittyi itsensä toteuttamisena, ja työtehtävät koettiin tällöin selvästi enemmän ”omiksi” ja sellaisiksi, joista aidosti koki nauttivansa. Puheesta välittyi, ettei työn tarjoamiin itsensä toteuttamisen mahdollisuuksiin ollut välttämättä ollut mahdollisuuksia aikaisemmin elämässä. Haastateltavat kertoivat esimerkiksi osana työtä päässeensä haluamiinsa paikkoihin tutustumaan tai omien ideoiden ja kokemusten pohjalta kehittämään uusia toimintatapoja yhdessä muiden ammattilaisten kanssa.

Yksi haastateltava kertoi esimerkiksi kaiken työstä saamansa rahan olevan ”plussaa”, koska työ tuntui hänelle enemmän vapaaehtoiselta tekemiseltä. Hän oli muodostanut työnkuvan osaksi omien asioiden selvittämistä, mikä lisäsi tunnetta vapaaehtoisesta työnteosta. Eräs haastateltavista totesi: *”mua ei ole yhtenäkkään päivänä ketuttanut tulla töihin työn takia”*, mikä liittyi siihen, että haastateltava koki luoneen työstään niin mielekästä itselleen, vaikkakin välillä koki työnsä kuormittavaksi. Kokemusta omaan työhön vaikuttamisesta oli voinut lisätä se, että hän oli saanut lopettaa omasta aloitteestaan epämiellyttävän työtehtävän, joissa oma työpanos oli tuntunut turhalta. Nyt haastateltava koki, että sai tehdä mieluisia ja järkevältä tuntuvia työtehtäviä, joihin hänellä oli annettavaa.

”Kyllä siis mulla on, oikeastaan sanotaanko vapaat kädet sen suhteen, että ei mua kukaan niinku mihinkään painosta eikä anna niinku jotain tiettyjä muotteja”

”Vapaat kädet” ilmenivät kaikkien haastateltavien puheessa, kun he kertoivat työnsä hyvistä puolista. Vapaat kädet töissä eivät Rigbyn ja Ryanin (2018, 139) mukaan kuitenkaan kuvaa

autonomian tarpeen täyttymistä. Keskeisempää on, että työn ja toiminnan taustasyöt tuntuivat selkeiltä ja sellaisilta, joiden ”takana kokee seisovansa”, sekä saa valinnanvapauksia tiettyissä raameissa. Monet haastateltavista toivat esille, että liiallinen vapaus valita aiheutti hämmennystä esimerkiksi siitä, mitä itseltä yhteisöneuvojana odotetaan tai miten rajata työtehtäviä. ”*Vapaiden käsien*” huonoja puolia käsitellään myöhemmissä tuloslukuissa niin autonomian, kykenevyyden kuin yhteenkuuluvuuden kohdalla, koska aihe ilmeni kaikkien perustarpeiden estymisen kokemuksissa.

Autonomian estymisen kokemukset

Vaihtoehdottomuuden kokemus työn kuormittavuuden alla

Haastateltavat tuottivat myös puhetta yhteisöneuvojan työn ajoittaisesta liiallisesta kuormittavuudesta. Kokemukset liittyivät työtehtävien suureen määrään ja liian vaikeisiin työtehtäviin. Kun työtehtäviä oli liikaa, joutuivat haastateltavat työskennellä kiireessä ja työntekemistä kuvattiin esimerkiksi *suorittamisena*. Esimerkiksi itselle tärkeää huolellisuutta ei koettu mahdolliseksi. Yksi haastateltava kuvasi työtehtävien vaikeutta ja paljoutta, jolloin puheesta välittyi lamaantumisen kokemukset työn kuorman alla. Kokemuksissa ilmeni työmotivaation laskua ja työstä *selviytymistä*. Kokemukset viittaavat myös kykenevyyden tarpeen estymiseen, kun haastateltavat eivät kokeneet olevansa kykeneväisiä onnistumaan työtehtävissään. Tätä käsitellään enemmän luvussa 6.2.1 *kokemus riittävästä resursseista, taidosta ja osaamisesta onnistua työtehtävissä*.

”Mulle tulee paljon työtehtäviä, jotka tulee vaan muun työn päälle. - - . Ihan kuin mä oon heidän (asiakkaiden) oma sosiaalityöntekijä. Mä teen sosiaalityöntekijän tehtäviä, vaikka mä en ole sosiaalityöntekijä, enkä ohjaaja.”

Yllä haastateltava kertoi työn kuormittavuuteen liittyen kokevansa välillä olevan asiakkaidensa sosiaalityöntekijä, koska hoiti muun työnsä päälle tulevia mielestään sosiaalityöntekijöille kuuluvia tehtäviä. Katkelmasta käy ilmi, ettei haastateltava toimi näin omasta tahdostaan, vaan tilanteen pakosta. ”Mulle tulee paljon työtehtäviä...” kuvaa haastateltavan kokemusta siitä, ettei hän kokenut voivansa vaikuttaa hänelle tuleviin epämiellyttäviin työtehtäviin. Haastateltava ei myöskään ilmaissut tietävänsä, miksi ylimääräiset työtehtävät tulevat

hänelle tai pyrkimyksistä muuttaa tilannetta. Yleisesti haastateltava viittasi muiden työntekijöiden kiireeseen.

”Mulla ei ole hyvä palkka. (naurua) Niin, mutta se vaikuttaa... vähän harmittaa. - - että nää on vähän vielä mielessä, se tuntuu epäreilulta. - - ja mä teen kovaa töitä joo aina aikataulut on täynnä asiakastapaamisia tai heidän kanssaan mennään kentälle ja on vaativa työ.”

Työn kuormittavuuden yhteydessä kolme haastateltavaa kertoivat, etteivät koe saavansa mielestään sopivaa rahallista palkkiota suhteessa työn kuormittavuuteen ja antamaansa työpäönokseen. Yllä haastateltava liitti sen erityisesti siihen, että koki tekevänsä vaativan työnsä hyvin. Toinen haastateltavista koki palkan epäreiluksi suhteessa toiseen samankaltaista työtä tekevään kollegaan. Vaikka rahan antaminen työstä ei tue suoraan psykologisia perustarpeita, vaan enemmän ulkoista motivaatiota, tasapuoliselta ja reilulta kaikkia työntekijöitä kunnioitavalta tuntuva työstä saatu korvaus tukee autonomian ja yhteenkuuluvuuden tarvetta (Rigby & Rayn 2018, 141–142). Näin ollen haastateltavien kokemukset epäreilulta ja liian pieneltä tuntuvasta palkasta suhteessa hyvin hoidettuun työhön voi aiheuttaa autonomian ja yhteenkuuluvuuden estymistä yhteisöneuvojana.

6.1.2 Työn merkityksellisyyden kokemus

Työn merkityksellisyyden yläluokkaan muodostin analyysin perusteella kolme alaluokkaa, itselle tärkeiden arvojen edistäminen yhteisöneuvojana (10), auttamistyön vaikuttavuuden näkeminen (8) sekä oman jaksamisen ja hyvinvoinnin kasvu työn myötä (7). Autonomian estymiseen puolestaan löysin yhden alaluokan, kokemus oman roolin epäselvyydestä yhteisöneuvojana (11).

Autonomian täyttymisen kokemukset

Itselle tärkeiden arvojen edistäminen yhteisöneuvojana

Haastateltavat tuottivat puhetta myös siitä, että yhteisöneuvojana mahdollistui merkitykselliseksi koettu itsensä toteuttaminen ja tärkeiden asioiden ajaminen. Kokemukset liittyivät ko-

kemustiedon hyödyntämisen arvostamiseen ja siihen, että sai itse olla edistämässä kokemukseen perustuvan asiantuntijuuden kasvua yhteiskunnallisesti. Uusien asioiden suunnittelu ja kehittäminen yhdessä muiden työntekijöiden kanssa näyttäytyi merkityksellisenä, ja mahdollisti itselle tärkeiden arvojen ajamista.

”mä oon ihan älyttömän kiitollinen, että tämmöistä kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään, koska se on mun mielestä ihan tulevaisuuden voimavara - - ihan kaikessa, ihan kaikessa se kokemusasiantuntijuus on se koska sitä ei kukaan lääkäri ei tiedä miten se sairas ihminen kokee sen”

Yllä haastateltava kertoo kiitollisuudestaan, että kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään. Hän näkee suunnan oikeana kokemuksellisuuden väheksynnästä sen arvostamiseen, ja on kiitollinen saadessaan olla osana tätä kehitystä. Kokemustiedon arvostaminen yleisesti näyttäytyi myös oman kokemukseen perustuvan asiantuntijuuden arvostamisena ja oman työn merkityksen tunnustamisena, minkä voi nähdä edistävän merkityksellisyyden kokemuksia työssä.

Myös auttamistyön tekemisestä kuvattiin kahden haastateltavan puheessa siitä näkökulmasta, että yhteisöneuvojana pitkäaikainen halu auttaa ihmisiä mahdollistui. Auttamistyön tekemisestä puhuttiin siis myös merkityksellisenä itsensä toteuttamisena. Merkityksellisen työn tekeminen oli tulkittavissa haastateltavien puheessa merkityksellisenä yhteisöneuvojen minäkuvalle. Auttamistyöntekijyydestä oli tullut osa omaa identiteettiä. Kokonaisvaltaisen identiteetin selkiytyminen ja omanarvontunnon kasvaminen oli tulkittavissa erityisesti kahden haastateltavan puheessa. On huomioitavaa, että identiteetin kehittyminen oli tulkittavissa enemmän auttamistyöntekijän kuin yhteisöneuvojan identiteetiksi. Yhteisöneuvojan identiteetti näyttäytyi epävarmempana ja hajanaisena, mitä käsitellään analyysin tuloksissa myöhemmin.

Auttamistyön vaikuttavuuden näkeminen

Aineistossa työn merkityksellisyyden kokemus oli tulkittavissa haastateltavien puheissa pitkälti kertomuksissa auttamistyön vaikuttavuuden näkemisestä. Haastateltavat kertoivat ensinnäkin avun tarpeesta ja asiakkaiden kehityksen näkemisestä.

Yksi haastateltava kuvasi muistellessaan onnistunutta yhteisöneuvonnan tilannetta sitä, kuinka he olivat yhdessä asiakkaan kanssa hakeneet tiettyä Kelan etuutta. Ensimmäisillä kerroilla haastateltava oli avustanut asiakasta joka kohdassa ja viidennellä kerralla asiakas oli tehnyt hakemuksen kokonaan itse. Haastateltava oli kertonut, että hänen tavoitteensa oli tukea asiakkaita itsenäisyyteen. Niinpä puheesta välittyi, että asiakkaan auttaminen oli vaikuttavaa. Esimerkiksi seuraavassa aineisto-otteesta oli aluksi tulkittavissa myös yhteisöneuvojan turhautumista.

”Ja sitten on niitä, että joutuu taistelemaan niinku asiakkaan kanssa, että tapaavat asiakasta vaikka neljäkin kertaa ja joka ikinen kerta sä taistelet sitten samasta asiasta, ja sitten neljännellä kerralla niin se onnistuukin, että sitä on oikeasti, että hei että, nyt tuli semmoinen tavallaan päätös tai semmoinen niin kun tilanne että hei nyt tää ratkes tää”

Turhautuminen liittyi ulkoiseen tekijään, jota vastaan haastateltava taisteli asiakkaan kanssa. Kuitenkin loppua kohden haastateltavan puheesta pystyi tulkita helpotusta sekä tyytyväisyyttä ja ylpeyttä. Puheesta voi tehdä tulkinnan, että haastateltava piti omaa panostaan tilanteessa merkittävänä. Yhdessä asiakkaan kanssa he pääsivät kohti parempia lopputulemia. Yksi haastateltavista kertoi myös siitä, että vastaan oli tullut myöhemmin asiakkaita, joita oli aiemmin auttanut, ja joilla oli silloin mennyt huonommin, ja nyt paremmin. Haastateltava kertoi, että oli tajunnut kuinka omalla työllä, osana yhteistä työtä, oli vaikutuksia myös suuremmassa kuvassa, esimerkiksi asunnottomuuden tai päihde-ongelmien vastaisessa työssä. Puheesta voi tulkita, että yhteisöneuvojan työ tuntui merkitykselliseltä, koska näki työssään sen konkreettisia vaikutuksia.

Oman työn vaikuttavuus näyttäytyi osaltaan haastateltavien puheessa myös siinä, kuinka paljon asiakkaat tarvitsivat apua ja kuinka vaikeaa joidenkin asiakkaiden oli asioida itsenäisesti. Aineistossa oli lukuisia kuvauksia asiakkaiden vaikeista tilanteista, joihin ei ollut saatu apua aiemmin. Haastateltavien mukaan monet asiakkaat tarvitsivat ”kädestä pitäen” -apua, jota esimerkiksi julkinen terveydenhuolto ei ollut pystynyt antamaan. Työtehtävät tuntuivat erityisen merkittäviltä, koska haastateltavien puheesta välittyi, että ilman heidän apuaan, asiakkaat

eivät välttämättä saisi samanlaista tarvitsemaansa apua. Yksi haastateltava kertoi, kuinka merkittävältä tuntui, kun samat asiakkaat odottivat päivä toisensa jälkeen oven takana kyseisen paikan aukeamista. Haastateltavan puhetavasta tulkiten tämä kokemus oli hänellä erittäin tärkeä, liikuttavakin. Tulkitsen kokemuksen tärkeyden johtuvan siitä, että asiakkaiden arvostus hänen työtään kohtaan sai tunteen työn merkityksellisyydestä. Toisaalta puhe oli tulkittavissa myös yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymisenä. Työn merkityksellisyys sekä toisaalta kokemus siitä, että oman tuen ja avun antaminen asiakkaalle oli merkityksellistä, olivat pitkälti liittämisiä haastateltavan puheessa. Useista kuvauksista tulkitsin, että merkityksellisenä olo asiakkaille sai aikaan oman työn merkityksellisyyden tunnetta. Tätä käsitellään lisää yhteenkuuluvuuden yläluokassa *tuen saaminen ja antaminen*.

Työn merkitys henkilökohtaiseen jaksamiseen ja hyvinvointiin

Tässä alaluokassa työn merkityksellisyys liittyi yhteisöneuvojan työn merkitykseen henkilökohtaiseen jaksamiseen ja hyvinvointiin. Kolme haastateltavaa kertoivat yhteisöneuvojan työn parantavan omaa yleistä jaksamista.

”Siis niin, sisältöä ja jaksamista ja semmoista että, se (työ) on mulle semmoinen henkireikä”

Yllä haastateltava kertoi työn olevan hänelle henkireikä ja tuovan sisältöä ja jaksamista elämään. Työ koettiin kannattelevana tekijänä elämässä antaen itselle merkityksellisyyttä, itsevarmuutta ja rutiineja. Kaksi haastateltavista kertoivat, että töissä henkilökohtaisten asioiden käsittely ja itsensä uudenlainen tarkasteleminen mahdollistui. Erityisesti vertaistuen antaminen asiakkaille koettiin samalla omien asioiden käsittelynä ja mahdollisuutena itsetutkiskeluun. Työn koettiin antaneen uskoa elämään ja ihmisiin, mistä oltiin kiitollisia.

”Mä oon mielestäni motivoitunut. Se on nimenomaan tän myötä niinku lisääntynyt. Tai siis sanotaanko se on menny asteikolla ihan älyttömästi ylöspäin. Ja siis fiiliskin on muuttunut niinku ihan erilaiseksi, kun tuli tämmöinen oma juttu tavaltaan”

Yllä aineisto-otteessa haastateltava kuvasi yhteisöneuvojan työn positiivista vaikutusta koko elämään. Haastateltava koki, että työn myötä hän oli saanut ”oman jutun”, mikä oli vaikuttanut yleiseen mielentilaan positiivisesti. Työ oli vaikuttanut myös sosiaalisiin suhteisiin työpaikan ulkopuolella, koska hänestä oli tullut hyväntuulisempi. Haastateltava ilmaisi suurta kiitollisuutta yhteisöneuvojan työstä, koska koki sen itselleen merkitykselliseksi ihmisten auttamisen sekä oman jaksamisen ja positiivisuuden lisääntymisen vuoksi. Autonomian tarpeen täyttymistä edistää työn merkityksellisyyden ja tärkeyden kokemus (Rigby & Ryan 2018, 139).

Autonomian estymisen kokemukset

Yhteisöneuvojan epäselvän roolin aiheuttama hämmennys

Kaksi haastateltavaa kertoivat kokemuksistaan, että oma paikka työyhteisössä yhteisöneuvojana tuntui epäselvältä. Erityisesti yksi haastateltava kertoi roolin epäselvyydestä tavalla, jonka tulkitsin voimakkaaksi hämmennykseksi.

”ja sitten kun ihmiset kysyy, että mitä mä niinku teen. Tai jos mun pitää kertoa jossain niin niin en mä osaa niinku sitä silleen. Ja sitten tavallaan, kun sitten jossain kohtaa puhuttiin jotain, että yhteisneuvojat tulee yhteisön sisältä. Sitten mä oon silleen, että mistä sisältä mä tuun.”

Yllä haastateltava kuvasi hämmennystään omasta yhteisöneuvojuudesta. Hän ei kokenut yhteisöneuvojan työnimikettä omakseen, koska ”yhteisö” -ilmaus tuntui oudolta, koska ei tiennyt minkä yhteisön sisältä tulee. Autonomian täyttymiselle ja työn merkityksellisyyden kokemukselle keskeistä on se, että tietää, miksi toimii, niin kuin toimii, ja voi seistä tekojensa takana. (Rigby & Ryan 2018, 139). Haastateltavan puheesta voi tulkita, että hän koki yhteisöneuvoja -nimikkeen ulkoapäin annetulta, eikä ymmärtänyt tarkoitusta sen taustalla, mikä aiheutti hämmennystä. ”*Tai jos mun pitää kertoa jossain niin niin en mä osaa niinku sitä silleen*” -katkelmasta voi tulkita, että hämmennys omasta nimikkeestä ja epätietoisuus sen tarkoituksesta sai aikaan myös epävarmuuden kokemusta. Tästä voi nähdä, että haastateltavan kokemus autonomian estymisestä vaikuttaa myös kykenevyyden estymiseen (Ryan & Deci 2017, 95). Epäselvältä tuntuva yhteisöneuvojan nimike näyttäytyi työn kokemuksen kertomuksissa vallitsevana kyseisen haastateltavan kohdalla.

Oma epäselvä paikka yhteisöneuvojana näyttäytyi myös koetun toiminnan outoutena ja merkityksen epäselvyytenä tai puutteena. Esimerkiksi mainittiin, ettei tiedetty, miksi työskentelee niiden ihmisten kanssa, joiden kanssa työskentelee. Yhteisöneuvojan epäselvä paikka näyttäytyi vahvasti kokemuksissa, kun esimerkiksi oma paikka työnohjauksessa tai kehittämispäivässä tuntui oudolta, sillä haastateltavat eivät tunteneet sieltä ketään, tai eivät ymmärtäneet, miksi työskentelee niiden kanssa, keiden kanssa työskentelee. Yksi haastateltavista kertoi, ettei ymmärrä, miksi sijaitsee konkreettisesti kaukana työkavereista, joiden kanssa työskentelee eniten. Puheessa toiminnan taustalla oli jokin epäselvä passiivinen toimija. Haastateltavat kertoivat myös kokemuksistaan, kuinka esimerkiksi heidän käyttämä järjestelmä hankaloitti yhteisöneuvonnan tekemistä, koska se oli suunniteltu työhön, jota muut ympärillä tekivät. Myös esimerkiksi oman esihenkilön valikoituminen aiheutti hämmennystä, koska järjestely ei vaikuttanut loogiselta.

Autonomisuus ei tarkoita sitä, että saa vapaasti valita esimerkiksi työtehtävänsä, vaan sitä, että tietyillä vaatimuksilla on selkeitä ja rationaalisilta tuntuvat syyt, ja toiminnan takana voiseista (Rigby & Ryan 2018, 139). Yhteisöneuvonnassa näyttäytyi haastateltavien kokemusten perusteella olevan monia elementtejä, joiden taustasyöt eivät tuntuneet selviltä tai sellaisilta, joiden takana pystyi seisomaan. Kuitenkin on huomionarvoista, että osa haastateltavista ei tuottanut tämän kaltaista puhetta ollenkaan, eikä kokenut hämmennystä omasta paikastaan yhteisöneuvojana tai laajemmin työn ja toiminnan taustasyiden epäselvyydestä.

6.2 Kykenevyyden tarpeen täytyminen ja estyminen

Kykenevyyden tarpeen yläluokiksi muodostin seuraavat: *kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta onnistua työtehtävissä sekä mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen* (ks. Rigby & Ryan, 2018, 139). Aineistosta löydetyt kykenevyyden täyttymisen ja estymisen kokemuksista muodostetut alaluokat käsittelen seuraavaksi. Tulokset on avattu kykenevyyden osalta taulukossa 4.

Taulukko 3. Kykenevyyden täyttymisen ja estymisen kokemukset.

Yläluokka	Alaluokka: kykenevyyden täyttymisen kokemukset (54)	Alaluokka: kykenevyyden estymisen kokemukset (29)
Kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta onnistua työssä	Asiakkaiden luottamus ja positiivinen palaute (9)	Työn liialliseksi koettu kuormittavuus ja vaativuus omaan kokemukseen nähden (13)
	Työkavereiden ja esihenkilön luottamus ja positiivinen palaute (9)	
	Omat elämäkokemukset työkaluna (8)	
	Mahdollisuus kokeilla työtä ilman suurta vastuuta (6)	
	Mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen	Yhteisöneujaksi työllistymisen luottamuksen osoituksena (7)
Mahdollisuus haastaa itseään (10)		
Yhteisöneuvonta ponnahduslustedustana (5)		

6.2.1 Kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta onnistua työssä

Kykenevyyden täyttymisen kokemukset

Tunteakseen itsensä kykeneväiseksi, työntekijän tulee kokea, että hänellä on riittävästi resursseja, taitoja ja osaamista onnistua työssä ja menestyä häneltä odotetuissa työtehtävissä. Lisäksi keskeistä on, että omia resursseja, taitoja ja osaamista pääsee ilmaisemaan ja työntekijä kokee itsensä vaikuttavaksi. (Rigby & Ryan 2018, 139). Yläluokkaan *kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta onnistua työssä* löydettiin aineistosta viisi kykenevyyden täyttymisen alaluokkaa sekä kaksi kykenevyyden estymisen alaluokkaa. Kaikki haastateltavat kuvasivat työkavereiden ja esihenkilön osoittaman luottamuksen ja positiivisen palautteen (9) ja

asiakkaiden osoittaman luottamuksen ja positiivisen palautteen (9) merkittäväksi itsevarmuuden tuojaksi työssä. Haastateltavien puheessa kokemukset omasta riittävästä osaamisesta ja työssä onnistumisista liittyivät omien elämäkokemusten käyttämiseen työkaluna työssä (8). Lisäksi mahdollisuus kokeilla työtä ilman suurta vastuuta yhteisöneuvojana (6) näyttäytyi kolmen haastateltavan puheessa merkittävänä siihen, että koki olevansa kykeneväinen onnistumaan vaadituissa työtehtävissä. Yhteisöneuvojaksi työllistyminen luottamuksen osoituksena (7) tulkittiin kuuluvaksi niin *kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta* -yläluokkaan, kuin yläluokkaan *mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen*. Tätä alaluokkaa käsitellään jälkimmäisen yläluokan yhteydessä. Kokemukset omista riittämättömistä resursseista, taidosta ja osaamisesta onnistua työtehtävissä ilmenivät osan haastateltavan puheessa työn liiallisina vaatimuksina omaan osaamiseen nähden (13), sekä kahdella haastateltavalla epäonnistumisen kokemuksina epäselväksi koetun työnkuvan ja odotusten vuoksi (11).

Asiakkaiden luottamus ja positiivinen palaute

Asiakkaiden osoittama luottamus ja positiivinen palaute näyttäytyivät kaikkien haastateltavien puheessa itsevarmuuden ja onnistumisen ilon tuojana. Yksi haastateltavista kertoi kokemuksistaan, joissa asiakkaat olivat halunneet nimenomaan haastateltavan mukaan tapaamiin, mikä tuntui suurelta luottamuksen osoitukselta. Toisen haastateltavan mukaan asiakkaat olivat kiittäneet häntä luottohenkilönä toimimisesta, ja asiakkaat olivat valaneet haastateltavalle uskoa itseensä. Haastateltava kertoi saamastaan palautteesta, että usein asiakkaat kokivat helpommaksi puhua yhteisöneuvojalle kokemuksellisuuden ja ymmärryksen vuoksi, kuin sosiaalihuollon ammattihenkilölle. Konkreettisenä tekijänä viitattiin siihen, että esimerkiksi yhteisöneuvojan mahdollisuus olla kirjaamatta (sosiaalihuoltolain mukainen kirjaaminen¹) vaikutti niin, että jotkut asiakkaat pystyivät olla rehellisiä ja kokivat olevansa ikään kuin samalla viivalla auttamistyötä tekevän kanssa.

”Niinku yks asiakas sanoi, että se on upeata, että teille on palkattu tämmöinen sanoittaja. Tuolla mä olin käynyt samoja asioita läpi elämässäni. Ja mä kerroin niistä. Ja hän sai ihan kiinni. - - niillä (asiakkailla) ei ehkä riitä rohkeus, niin se on

¹ ”Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti.” (Laki sosiaalihuollon asiakirjoista, 2015.)

ihanaa olla semmoinen, että muhun luotetaan. Muhun uskotaan, että mä vien sen viestin.”

Yllä olevasta katkelmasta tulkitsin, että asiakkaiden positiivisten palautteiden ja luottamuksen saamisen myötä haastateltava uskoi olevansa hyvä työssään, sekä juuri oikealla alalla, jossa hänen vahvuutensa tulevat esille. Vaikka haastateltava ei kertonut suoraan, että luottamus omiin kykyihin kasvoi kokemuksen myötä, oli hänen sanoistaan sekä puhetavastaan tulkittavissa ylpeys, että hän oli kykeneväinen ja onnistunut. Katkelmassa yhdistyi asiakkaiden positiivisen palautteen merkitys sekä aiemmin käsitelty kokemustiedon käyttäminen. Usein asiakkaiden näyttämä luottamus ja positiivinen palaute liittyi juuri yhteisöneuvojan kokemuksellisuuteen ja samaistuttavuuteen. Haastateltava oli aiemmin kuvaillut kokemuksiaan siitä, ettei hän kokenut juuri kenenkään uskoneen häneen. Nykyisen työn myötä asiakkailta sekä työyhteisöltä saatu kiitollisuus ja luottamus olivat saaneet hänet uskomaan itseensä niin työssä kuin laajemmin elämässä.

Työkavereiden ja esihenkilön luottamus ja positiivinen palaute

Lisää varmuutta onnistua työtehtävissä tulkittiin haastateltavien puheessa lisäävän työkavereiden ja esihenkilöiden osoittama luottamus ja positiivinen palaute. Luottamuksen osoittaminen ilmeni konkreettisina luottamuksen osoituksina sekä sanallisina palautteina ja esimerkiksi esihenkilön kiitoksena tärkeästä työstä.

”Sitten seuraavana päivänä mulle lyödään tietokone, puhelin, avaimet, niin se oli semmoinen, siinä kohtaa oli vähän sillain, että mitä täällä tapahtuu”

Tässä otteessa haastateltava kertoi, kuinka työvälineiden saaminen tuntui hänelle merkittävältä. Tulkitsin tämän johtuvan siitä, että työvälineet symboloivat hänelle ”oikeaa työtä”. Niin, että hänen työtään ja osaamistaan arvostettiin niin paljon, että hän tarvitsi siihen samat työvälineet kuin muillakin työntekijöillä. Haastateltava kertoi myös, kuinka organisaation luottokortin saaminen tuntui suurelta luottamuksen osoitukselta. Haastateltava kertoi, kuinka monelle työpaikan luottokortin käyttäminen oli arkipäiväistä, mutta sillä oli iso merkitys silloin, kun itselle ei ollut aikaisemmin elämässä osoitettu luottamusta. Haastateltavat kertovat myös työkavereiden suullisista arvostuksen osoituksista yhteisöneuvoja ja heidän tekemää työtä

kohtaan. Työkavereiden sanat, etteivät yhteisöneuvojat ole ”vain yhteisöneuvojia”, vaan he tekevät korvaamatonta ja merkittävää työtä, näyttäytyivät haastateltavien kertomuksissa tarpeellisina vahvistuksina, jotka lisäsivät varmuutta omasta osaamisesta.

Luottamuksen saaminen yhteisöneuvojan työssä oli tulkittavissa haastateltavien puheessa myös mahdollisuuteen suunnitella ja johtaa omaa työtään, eli päättää esimerkiksi aikatauluis- taan ja asiakkaistaan. Sen kautta haastateltavat kokivat, että muut arvostavat ja luottavat heidän kykyihinsä ja osaamiseen tehdä omaa työtä koskevia valintoja, ja että heidän työnsä tulee hoidetuksi ilman ulkopuolista kontrollia. Tässä voi nähdä vahvan yhteyden niin autonomian kuin kykenevyyden perustarpeen täyttymiseen.

”Joo ja sitten se, että ekalla kertaa se, että kun kysytään mun mielipidettä jonkun asiakkaan asioihin, niin mä että, mun? Kysytkö sä niinku mun mielipidettä? Niin sekin tuntuu aika hiton hyvältä”

Yllä olevassa aineisto-otteessa haastateltava kertoi hämmennyksestään, kun sosiaalityön ammattihenkilöt kysyivät hänen mielipidettään asiakkaan asioihin ensimmäistä kertaa. Puheesta välittyi haastateltavan tyytyväisyys, että hänen näkemystään ja ammattitaitoa arvostettiin. Tämä oli tulkittavissa merkittävänä itsevarmuuden tuojana, että hänen itsensä aiemmin ylöspäin katsoma ihminen arvosti haastateltavan osaamista. Myös se, että sosiaalityöntekijät pyysivät aina uudestaan yhteisöneuvojalta apua asiakasta koskevissa asioissa, näyttäytyi merkkinä yhteisöneuvojalle, että hän oli onnistunut ja hyvä työssään.

Esihenkilöltä saatu kiitos työn tärkeydestä mainittiin merkittäväksi tekijäksi, että tiesi hoitaneensa työn hyvin. Vaikka esihenkilö ei välttämättä tiennyt esimerkiksi yhteisöneuvojan kaikkia onnistumisia asiakastilanteissa, haastateltavalle riitti, että esihenkilö kiitti häntä tärkeästä työstä. Hän tiesi esihenkilön arvostavan työtään ja tekevän sitä ahkerasti. Tulkitsin, että tämä kokemus johtui siitä, että sama esihenkilö osoitti haastateltavaa kohtaan luottamusta ja antoi positiivista palautetta. Toinen haastateltava kuvasi, kuinka kiireinen esihenkilö oli aina valmis varaamaan aikaa ja olemaan hänelle tukena, jos hän sitä tarvitsi. Myös esihenkilön osoitus, että halusi yhteisöneuvojan jatkavan työssään, näyttäytyi haastateltavalle kokemuksena, että hän oli ollut hyvä työssään ja muut olivat huomanneet sen. Rakentava palaute mainittiin myös

hyödylliseksi, koska sen kautta oli mahdollista ottaa opikseen. Jotta kykenevyyden tarve täyttyy, tulee työntekijän kokea voivansa kehittyä työssään (Rigby & Ryan 2018, 139). Tätä käsitellään enemmän kappaleessa *Mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen*.

Omat elämäkokemukset työkaluna

Kun haastateltavilta kysyttiin onnistumisen kokemuksia työssä, kaikkien haastateltavien puheesta oli luettavissa omat elämäkokemukset merkittävänä osana omaa osaamista ja työssä onnistumista. Työn kannalta merkittävinä elämäkokemuksina kuvattiin esimerkiksi kokemuksia sosiaalipalvelujen asiakkuudesta, haastavista yksityiselämän asioista tai työttömyydestä. Omaan osaamiseen liittyvässä puheessa ei yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta korostuneet perinteisten koulutuksen ja aiemman työkokemuksen keskeisyys. Erityisesti haastateltavat kuvasivat samankaltaisten kokemusten asiakkaiden kanssa antavat itsevarmuutta työntekoon. Omakohtaiset kokemukset näyttäytyivät lisäävän luottamusta omaan osaamiseen ja siihen, että osasi auttaa asiakasta parhaimmalla tavalla, koska itsellä oli omakohtaista tietoa ja ymmärrystä asiakkaan taustasta ja tilanteesta.

”Nimenomaan mä ajattelin, että mä osaan auttaa paremmin, koska mä tiedän, millainen tausta heillä on.”

”Niinku asiakkaan puolella ja semmoinen, että mä oon ollut niinku samassa veneessä, että mä en niinku halua mitenkään, että mä oon parempi vaan just se, että mä niinku astun siihen asiakkaan veneeseen ja sitten me yhdessä yritetään saada se ammattilainen ymmärtää näitä”

Yhteisöneuvojien puheessa välittyi kokemus, että asiakkaan elämäntilannetta, sosiaalista ympäristöä ja kokemuksia ymmärrystä vaativissa tilanteissa, he voivat yhteisöneuvojina tarjota asiakkaalle sellaista vertaistukea ja auttamista, mitä muut auttamistyötä tekevät eivät usein voi tarjota. Erityisesti yksi haastateltavista kertoi haluavansa olla asiakkaille avoin omista kokemuksistaan, koska se voi mahdollistaa luottamussuhteen syntymistä asiakkaan kanssa. Omakohtaiset kokemukset lisäsivät myös asiakastuntemusta, eli asiakkaiden viestien ja tarpeiden lukeminen ja täten auttaminen koettiin helpommaksi. Yksi haastateltavista kertoikin,

että hänelle oli kehittynyt elämän varrella taito lukea ihmisiä, joka oli olennainen taito yhteisöneuvojan työssä.

Erityisesti kaksi haastateltavista kertoivat omien rankkojenkin elämäkokemusten tuovan itsevarmuutta työhön. Esimerkiksi kotona rankoilta tuntuneet asiat osoittautuivat hyviksi työkaluiksi yhteisöneuvojana, ja vaikeisiin asioihin olikin helpompi suhtautua töissä. Yksi haastateltava kuvasi seuraavanlaisesti:

”Ei mulla ihon alle pääse asiakkaat, koska itsekin oon niin liemissä keittyny, että mä en niinku vähästä säikähdä.”

Kyseinen haastateltava kertoi omista elämäkokemuksistaan erityisesti suhteessa siihen, että hän selviää niiden myötä vaikeissakin tilanteissa, eikä ”vähästä säikähdä”. Rankemmat elämäkokemukset näyttäytyivät antaneen itsevarmuutta, että pystyy hoitamaan työnsä hyvin ja kokea onnistumisia, kun voi tarjota asiakkaille vertaistukea ja kokemustietoa.

Mahdollisuus kokeilla työtä ilman suurta vastuuta

Mahdollisuus kokeilla työtä yhteisöneuvojana ilman suurta vastuuta tulkittiin haastateltavien puheessa ilmentävän kokemusta siitä, että haastateltava uskoi olevansa kykeneväinen onnistumaan työssään. Yksi haastateltavista kertoi olleensa hyvin epävarma ja ajatelleensa ennen työn aloittamista, ettei luultavasti tule pärjäämään työssä. Kuitenkin työtehtävät olivat aluksi tarpeeksi yksinkertaisia, hän sai vähitellen kerätä kokemusta ja työn vaatavuus lisääntyi vähitellen. Yhteisöneuvojana hän koki, ettei häneltä odoteta liikaa vastuunottoa, niin kuin usein perinteiseen työhön mentäessä. Niinpä tunne työssä pärjäämisestä ja onnistumisesta kasvoi vähitellen. Yksi haastateltava koki yhteisöneuvojana työskentelemisen mahdollisuutena kokeilla omaa pärjäämistään työelämässä. Yhteisöneuvojana hän pystyi työskennellä omilla ehdoillaan ja joustavammin kuin perinteisessä työssä.

”lähinnä niinku suurin syy mulla itsellä hakeutua tähän oli se, että kun mä olin just ajatellut tota koulutusta ja sitten on ollut kuitenkin siinä kotona aika rankkaakin

niin sitten tarve niinku päästä näkemään, että pystyykö siihen niinku suhtautumaan silleen töissä sitten eri tavalla niihin asioihin, että vaikka sitä ihan yhtä sydämellään tekee”

Yllä oleva katkelma on osa haastateltavan kertomusta siitä, kuinka hän pohti aluksi, oliko valmis kohtaamaan itselle vaikeita asioita työssä ja antamaan asiakkaille näissä asioissa vertaistukea. Haastateltava kertoi saaneensa edetä täysin omatahtisesti ja osallistua itselle mielekkäisiin tilanteisiin. Näissä puheissa yhteisöneuvojan työ näyttäytyi armollisena, jolloin oma työstä kerrottiin positiivisesti ja onnistumisten kautta. Haastateltavien puheesta voi myös, että yhteisöneuvojana riittää sellaisena kuin on ja saa työskennellä omilla vahvuuksillaan. Yhteisöneuvonta koettiin muodostuvan sen ympärille, millainen itse oli työntekijänä ja ihmisenä, ja itsestä oli kuoriutunut osaamista, jota ei välttämättä ollut itse aiemmin pitänyt erityisenä osaamisena.

”sulla on tavallaan semmoinen asema, että sä voit jutella, että sulla ei ole semmoista, että sun täytyy, että sulla olis jotain tavallaan velvoitteita, vaan silleen että sä voit olla omana itsenäsi ja jutella”

Yllä haastateltava kertoi, kuinka koki yhteisöneuvojana voivansa jutella asiakkaille omana itsenään ilman velvoitteita. Puheesta ilmeni, että monissa työrooleissa vaatimukset tuntuisivat liian korkeilta, mutta yhteisöneuvojana riitti, että oli oma itsensä, eikä tarvinnut esimerkiksi tietää kaikkea, vaan voi kysyä tarpeen tullen neuvoa. Kokemuksen, että riitti omana itsenä tulkitsin myös yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymisenä, sillä riittämisen kokemukset peilautuvat siitä, että kokee tulevansa ympäristössään hyväksytyksi ja arvostetuksi sellaisena kuin on.

Kykenevyyden estymisen kokemukset

Työn liialliseksi koettu kuormittavuus ja vaativuus omaan kokemukseen nähden

Työn vaativuuden osalta tuloksissa oli hajontaa. Osalla haastateltavista oli ristikkäisiä kokemuksia niin työn armollisuudesta, sopivaksi koetuista haasteista kuin liiallisista työtehtävistä.

Yhden haastateltavan puheessa painottuivat työn liiallinen kuormittavuus ja vaatimus ja yhden haastateltavan puheesta ei löytynyt lainkaan tällaista puhetta. Yhteisöneuvojien välistä hajontaa voi selittää esimerkiksi erilaiset toimintaympäristöt ja työtehtävien painotukset. Kuormittavina tekijöinä kuvattiin itselle liian haastavia asiakkaita ja työtehtävien paljoutta. Eri-tyisesti yksi haastateltavista kertoi lamaannuttavaksi kokemistaan tilanteita, kun oli joutunut yhteisöneuvojana auttamaan asiakkaita, vaikkei hänellä ollut tarvittavaa osaamista tai tietoa, miten toimia tilanteessa.

”Sitten tavallaan, kun ne asiat mitkä mua jää painamaan, niin ne on taas niinku tosiaan ohjaajille ja sosiaalityöntekijöille ihan niitten arkipäivää. On silleen, että tommostahan nyt tulee. Mut sit ite oot niinku, että mä oon tämmöinen ihan tavis tallaja.”

Aineisto-otteessa haastateltava avasi kokemustaan siitä, ettei kokenut pystyvänsä suoriutumaan työstään yhtä hyvin kuin esimerkiksi sosiaaliohjaajat tai sosiaalityöntekijät. Puheesta voi tulkita, että hän koki työnsä vaativan ammattihenkilöiltä odotettua osaamista, johon ei itse kokenut samalla tavalla pystyvänsä, mikä aiheutti epäonnistumisen kokemuksia. Haastateltava kertoikin vaikeiksi kokemistaan asiakastilanteista, joissa joutui toimia tavalla, johon ei ollut tyytyväinen, ja ne jäivät painamaan mieltä. Aineistosta löytyi myös yksi ilmaisu, jossa haastateltava kuvasi, ettei hän luottanut omaan kokemustietoonsa. Alla on osa tästä kuvauksesta.

”-- Ja sitten siinä niinku tuntee epäonnistuneensa, koska sitten sä et voi antaa niinku varmaa vastausta kumminkaan.”

Muistinvaraiset omaan kokemukseen pohjautuvat tiedot aiheuttivat enemmän epävarmuutta kuin itsevarmuutta, koska haastateltava pelkäsi antavansa asiakkaille väärää tietoa. Haastateltava kertoikin joutuvansa usein varmistelemaan asioita muilta, minkä hän koki kuormittavaksi.

Yhteisöneuvojan työnkuvan ja työn odotusten epäselvyys

Kokemukset kykenemättömyydestä onnistua työssään liittyivät haastateltavien puheessa epäselvään työnkuvaan ja epäselviin odotuksiin. Ympäristön epäselvät odotukset itseltä

omassa työroolissa näyttäytyivät aiheuttaneen tunnetta siitä, ettei ole kykenevä täyttämään itseensä kohdistuvia odotuksia yhteisöneuvojana.

”Että, no jotain saat tehdä. Ja jotain asioita saat niinku päättää, mutta sitten se on niin kun hirveän häilyvä raja, että mistä pitää kysyä, että sitten mä pelkäsin siis sitä, että mä tekisinkin liian helposti niinku silleen, että mä päättäisin jonkun asian mistä mä en olisi saanutkaan päättää. Tai sitten että mä olisin niinku rasitteena, että mä kyselisin niinku joka asiasta, että mitä mä nyt saan tehdä ja saanko mä tehdä niin ja näin ja noin ja. Sitten tulee just toiselta puolelta semmoinen olo niinku vaikka no eikö toinen voi niinku mitään päättää itse.”

Puheesta käy ilmi, että epäselvinä koetut odotukset ja epäselvät työn rajat aiheuttivat haastateltavalle pelkoa epäonnistumisesta ja väärin toimimisesta. Toimiessaan miten tahansa, hänestä tuntui, että hänen pitäisi toimia toisin. Kertomuksesta välittyi, että haastateltavasta tuntui mahdottomalta onnistua työssään, koska hän ei tiennyt, mitä onnistumiseen vaaditaan. Toinen haastateltava puhui hämmennyksestään, miksi työskenteli yhteisöneuvojan nimikkeellä ja mitä juuri yhteisöneuvojalta odotettiin. Epäselvät odotukset tuntuivat mahdottomilta täyttää, ja haastateltava koki epäonnistumista työssään. Erityisesti yksi haastateltavista koki, että epäselvän työnkuvan myötä yhteisöneuvojalle ohjautui liian haastavia asiakkaita.

” --Tavallaan kun se työkuva ei ole niin selkeä, että tullaan vaikka siinä, että sulla on psykoosi tulossa, niin tullaan yhteisöneuvojaa tapaamaan, kun mä joudun psykoosiin kohta. Niin sitten on se silleen, että vau tota nyt ei kyllä ole mun alaa.”

Haastateltavan mukaan yleinen puhe siitä, että yhteisöneuvoja auttaa kaikessa oli ongelmallista, koska yhteisöneuvoja saattoi joutua aineisto-otteen kaltaiseen tilanteeseen, jossa oma osaaminen ei riittänyt. Puheessa ilmeni, että haastateltava tiesi, ettei haastavimmissa tilanteissa olevat asiakkaat kuuluneet yhteisöneuvojan asiakkaiksi, mutta haastateltava koki, ettei voinut olla auttamatta asiakkaita. Taustasyinä mainittiin, ettei aina ollut tietoa, minne ohjata tai mistä kysyä apua vaikeassa tilanteessa, jolloin tilannetta seurasi epäonnistumisen kokemukset. Tuen tai avun saamista työn rajaamiseen tai rajaamisen taidon opetteluun ei myöskään ilmaistu. Haastateltavan puheesta välittyi kuva, että laajemmin työyhteisössä ei välttä-

mättä oltu tietoisia yhteisöneuvojan työnkuvasta tai ollenkaan yhteisöneuvonnan toimintamallista. Niinpä epäselvä työnkuva näyttäytyi niin omana kokemuksena kuin työkavereiden tietämättömyytenä yhteisöneuvonnasta. Tällöin myös yhteisöneuvojaan kohdistuvat odotukset näyttäytyivät entistä hajanaisempina.

Haastateltavien mukaan yhteisöneuvojana ajautui toisinaan hoitamaan itselle kuulumattomia tehtäviä, kun selkeitä rajoja ei ollut. Toisaalta kun haastateltavat kertovat positiivisesti oman työnsä johtamisen mahdollisuuksista, ilmeni kokemuksissa myös vaikeus oman työn johtamiseen. Yhteisöneuvoja näyttäytyi työnkuvan laajuuden vuoksi joissakin kokemuksissa ”joka paikan höylänä”, jolloin oman työn rajaaminen oli vaikeaa. Haastateltavien kokemusten perusteella voi tulkita, että yhteisöneuvojana toimiminen vaati usein oman työnsä johtamista riippumatta siitä, oliko yhteisöneuvoja siihen halukas tai kykeneväinen.

6.2.2 Mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen

Rigbyn ja Ryanin (2018, 139) mukaan kykenevyyden tarpeen täyttymiselle keskeistä on, että työntekijä voi vahvistaa taitojaan ja kehittyä työssä niin, että hän kokee menevänsä kohti omia uratavoitteita. Löysin aineistosta enemmän puhetta ihmisenä kasvamisesta, ja itsensä arvostamisen kasvamisesta, kuin mahdollisuuksista kasvaa ja kehittyä työssä kohti uratavoitteita. Nämä kokemukset tulkitsin pääosin puheeksi esimerkiksi työn merkityksellisyydestä tai kokemuksiksi riittävästä osaamisesta menestyä työssä. Toisaalta edellisessä kappaleessa kuvaillut kokemukset kuten asiakkailta ja työkavereilta saatu luottamuksen ja positiivisen palautteen voi tulkita myös edistävän kasvua ja kehitystä työssä.

Yhteisöneuvojien kokemuksia mahdollisuudesta kasvuun ja kehitykseen työssä löysin aineistosta liittyen yhteisöneuvojaksi työllistymiseen luottamuksen osoituksen kokemuksena (7), mahdollisuuteen haastaa itseään (10) sekä kokemus yhteisöneuvonnasta ponnahduslustedana (5). Yksi haastateltava kertoi, että työsuhteen lyhyt kesto

Kykenevyyden täyttymisen kokemukset

Yhteisöneuvojaksi työllistyminen luottamuksen osoituksena

Alaluokka yhteisöneuvojaksi työllistyminen luottamuksen osoituksena on liitetty sekä yläluokkaan kokemus riittävästä resursseista, taidoista ja osaamisesta onnistua työssä sekä mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen. Yhteisöneuvojaksi työllistyminen näyttäytyi haastateltavien puheessa lisääntyneenä itseluottamuksena koetun luottamuksen saamisen myötä sekä yhteisöneuvojaksi työllistyminen merkitsi mahdollisuutta kasvuun ja kehitykseen. Erityisesti kaksi haastateltavista kertoivat kokemuksistaan, kuinka yhteisöneuvojaksi työllistyminen oli tuntunut suurelta luottamuksen osoitukselta. Puheesta välittyi itseluottamuksen- ja arvostuksen vahvistuminen. Yksi haastateltavista kertoi näistä parantavina kokemuksina, koska aikaisemmin häneen ei ollut ikinä uskottu. Haastateltavat kuvasivat sitä, kuinka merkittävältä se, että juuri hänet on haluttu ottaa töihin ja luotettu, että hän pärjää, oli tuntunut.

”No varmaan se, että niin kun annettiin niinku tällainen homma ja luotettiin, että mä pärjään, vaikka mä itse epäröin.”

”Mä oon kasvanut ihan älyttömästi, ja se itsensä arvostaminen, että niin kun mä pystyn sanomaan, että musta on johonkin. Ja mä oon ihan hyvä tällaisena. Mulla ei tarvitse muuttua ja siis kaikki tämmöiset, kun et mä oon niinku kasvanut ihan hirveästi.”

Yllä haastateltavat kuvailivat, kuinka työ oli mahdollistanut ihmisenä kasvamisen, itsensä arvostamisen ja kokemuksen, että on hyvä sellaisena kuin on. Tämän voi nähdä olevan vahvaa puhetta kykenevyyden perustarpeen täyttymisestä, kun yhteisöneuvojana toimiminen on antanut mahdollisuuden onnistumisen kokemukseen, kasvuun ja kehitykseen (Rigby & Ryan 2018, 139). Yhteisöneuvojana toimiminen oli mahdollistanut tärkeäksi koetun työllistymisen sekä mahdollisuuden kokopäivätyöhön, johon haastateltava oli näyttänyt itselleen ja muille yhteisöneuvonnan kokemuksen perusteella olevansa kykeneväinen.

Mahdollisuus haastaa itseään

”No se just että, niinku pääsi tekemään paljon erilaisia asioita ja näkemään niinku erilaisia, - just niinku saattoi tulla tosi vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita.”

Yhteisöneuvojana toimiminen koettiin myös mahdollisuutena haastaa itseään. Toisaalta kun aineistosta löytyi puhetta liian haastavista asiakkaista, koki osa haastateltavista taas haastavammat asiakastilanteet sopivana mahdollisuutena haastaa itseään. Myös molempia kokemuksia löytyi samoilta haastateltavilta. Keskeisenä asiana yksi haastateltavista mainitsi, että saa haastaa itseään haluamallaan tavalla, kun omiin työtehtäviinsä ja niiden vaativuuteen voi vaikuttaa. Joistakin kertomuksista välittyi ylpeys siitä, että saa tehdä haastavaa, ”oikeaa” työtä. Näihin liittyi kuvauksia esimerkiksi aikaisemmista kokemuksista, jolloin työvastuu oli ollut enemmän näennäistä. Yhteisöneuvojana saamansa luottamuksen ja vastuun myötä syntyi mahdollisuus ihmisenä kasvamiseen itsensä haastamisen myötä.

”Mä oon saanut takaisin siitä niinku sitä mä oon suvaitsevaisempi kyllä semmoinen. Ja sitten ehkä niinku ymmärtäväisempi näitä kaikkia mitä ongelmia näillä ihmisillä on”

Yksi haastateltava kuvasi omaa kasvua suvaitsevaisemmaksi ihmiseksi, ja aikaisemman kyynisen asenteen poistuneen yhteisöneuvojan työn myötä. Hän koki, että on tullut ymmärtäväisemmäksi erilaisia ihmisiä ja heidän haasteitaan kohtaan, kun yhteisöneuvojana asiakkaisiin oli ehtinyt tutustumaan. Ihmisten ongelmien taustalta oli ilmennyt monenlaisia elämäkokemuksia, mikä oli lisännyt haastateltavan ymmärrystä erilaisia ihmisiä kohtaan.

Yhteisöneuvonta ponnahtusalustana

Kykenevyyden tarpeen täyttymisen kannalta tärkeää on, että työ tarjoaa uusia haasteita ja vastuita ja näin ollen kasvun ja kehityksen mahdollisuuksia työssä tulevaisuudessa (Rigby & Ryan, 2018, 139). Yhteisöneuvojien positiivisia kokemuksia tulevaisuudennäkymistä kuvaa ilmaisu yhteisöneuvonnasta ponnahtusalustana. Yhteisöneuvojana toimiminen näyttäytyi hyvänä mahdollisuutena selvittää tulevaisuuden opiskelusuuntaa. Käytännön kokemus antoi selvyyttä, minkälaiset työtehtävät tuntuivat omalta ja mitkä eivät. Tätä haastateltavat pitivät arvokkaana.

”niin kun se oli myös mun niinku tarkoituksena ainakin mulle itselle, että mä myös sitä, että millaisiin paikkoihin mun voi olla hyvä hakeutua sitten opiskellessa”

Yksi haastateltava kertoi, että yhteisöneuvojana toimiminen oli lisännyt itseluottamusta, että oli hyvä juuri kyseiselle alalle, mistä oli aiemmin ollut epävarma. Toiselle mahdollistui lisäkoulutus yhteisöneuvojana toimimisen myötä. Haastateltavien mukaan yhteisöneuvojana työskentelminen oli siis merkittävä mahdollisuus selventää omaa tulevaisuudensuuntaa ja tavoitteita sitä kohti. Tavoitteita tai haaveet kuvailtiin usein mahdottomina tai epäselvinä, mutta yhteisöneuvonnan kokemuksen pohjalta niistä kerrottiinkin enemmän mahdollisuuksina ja toteutusaikeina. Näissä kokemuksissa näyttäytyi kasvun, uusien haasteiden ja mahdollisuuksien avautuminen, jotka ovat yhteydessä kykenevyyden tarpeen täyttymiseen (Rigby & Ryan 2018, 139), vaikkakin polut suuntautuivat eteenpäin yhteisöneuvojan työn kautta. Tuloksista voi nähdä yhteisöneuvonnan erityisyyden, sillä usein yhteisöneuvonnan tavoitteena onkin olla ponnahduslasku eteenpäin kohti muita suunnitelmia, eikä itsessään tarjota tulevaisuutta tai uraan liittyviä kasvun ja kehityksen mahdollisuuksia.

Kykenevyyden estymisen kokemukset

Työsuhteen lyhyt kesto

Vaikka kuvauksia työsuhteen lyhyestä kestoista oli aineistossa vaan kaksi, näyttäytyi kokemukset merkittävinä ja vaikuttavina haastateltavien elämään. Niinpä ne muodostavatkin alaluokan. Yksi haastateltavista oli kiinnostunut opiskelemaan oppisopimuksella ohjaajaksi, mutta työsuhteen lyhyt kesto ei mahdollistanut sitä. Hän kertoi tulevaisuudensuunnitelmien olevan olleen selvillä, mutta nyt epävarmoja sen vuoksi. Myös toinen haastateltava kertoi lyhyen työsuhteen aiheuttavan stressiä tulevaisuudesta ja vaikeuttavan tulevaisuuden suunnittelemista.

”Että mä ressaan nyt jo mun työsopparin loppua. Että kyllähän kaikki on sanonut, että niin kova kysyntä on, mutta mä en huokaise ennen kuin nimi on paperissa.”

Tästä katkelmasta voi päätellä, että haastateltava koki työsuhteen jatkon epävarmana, sillä hän ei luottanut muiden ihmisten puheeseen asiasta. Varmuutta toisi vain työsopimuksen kirjoittaminen. Tulevaisuudennäkymät työssä yhteisöneuvojana näyttäytyvät aineistossa siis osittain puutteellisina.

6.3 Yhteenkuuluvuuden tarpeen täytyminen ja estyminen

Yhteenkuuluvuuden yläluokiksi muodostin *yhteyden kokemus, arvostuksen ja välittämisen kokemus* sekä *tuen ja avun saaminen sekä antaminen* (ks. Rigby & Ryan, 2018, 139). Aineistosta löydettiin 39 yhteenkuuluvuuden täyttymisen 20 yhteenkuuluvuuden estymisen kokemuksen kuvausta. Näistä kokemuksista muodostetut alaluokat käsitellään seuraavaksi. Yhteenkuuluvuuden osalta tulokset on kuvattu taulukossa 5.

Taulukko 4. Yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymisen ja estymisen kokemukset.

Yläluokka	Alaluokka: yhteenkuuluvuuden täyttymisen kokemukset (43)	Alaluokka: yhteenkuuluvuuden estymisen kokemukset (20)
Yhteyden kokemus	Työkaverit tietävät ja hyväksyvät oman taustan (5)	Yhteisöneuvoja väliinpuotoajana (11)
	Mahdollisuus jutusteluun (5)	
Arvostuksen ja välittämisen kokemus	Yhteisöneuvoja tasavertaisena työntekijänä (12)	Muut eivät priorisoi yhteisöneuvontaa (4)
Tuen saaminen ja antaminen	Apua tarvitsevien auttaminen (15)	<i>(Ei tietoa keneltä pyytää apua (5))</i>
	Esihenkilön tuki (6)	

6.3.1 Yhteyden kokemus

Työntekijän yhteenkuuluvuuden tarpeen täytymiselle keskeistä on yhteenkuuluvuuden ja yhteyden tunne koko työyhteisöön, esihenkilöihin ja johtohenkilöihin (Rigby & Ryan 2018, 139). Tällaisia kokemuksia löysin aineistosta niukasti. Asiakkaiden auttaminen oli tulkittavissa vahvasti tuen antamisena ja merkityksellisenä olona asiakkaille, ei niinkään yhteenkuuluvuuden tunteena. Yhteisöneuvojen puheesta löysin kuitenkin yhteyden kokemuksia liittyen siihen, että työyhteisössä tiedetään ja hyväksytään oma tausta (5) sekä läheisyyden tunne mahdollistui arkipäiväisen jutustelun kautta (5). Yhteyden kokemuksia puolestaan näyttäytyivät estävän yhteisöneuvojan väliinpuotoajan rooli (11).

Yhteenkuuluvuuden täyttymisen kokemukset

Työkaverit tietävät ja hyväksyvät oman taustan

Yhteyden tunteen kuvaukset olivat yhteydessä kokemukseen, että työkaverit tietävät ja hyväksyvät oman taustan.

”Ja muut tietää mun historian ja taustan - - Ja pystyy sanoa vaikka mä en nyt, että mulla on huono hetki tai juttu”

Aineisto-otteesta voi tulkita, että haastateltava kokee sen, että muut tuntevat oman historian ja taustan merkityksellisenä sille, että uskaltaa olla sellainen kuin on. ”Pystyy sanomaan” -ilmauksen voi tulkita haastateltavan kokemuksena turvallisuuden tunteesta. Laajemmin haastateltavan puheesta oli nähtävissä, että kun työkaverit tiesivät itsestä enemmän, hän uskalsi päästää heidät lähemmäksi itseä, ja koki työkaverit läheisemmiksi.

”aika edellytyksin, että siellä on niinku ihmiset niin avoimia, että tiedetään niinku henkilökohtaisiakin asioita koska sitten mun mielestä tuossa täytyy niinku tuntea työkaverit aika hyvin, että mieltii just, vaikka että kun asiakkaita saattaa tulla niissä tosi vaikeissa tilanteissa olevia niin vähän niinku tietää sieltä henkilökohtaisista kokemuksista niinku jokaisen vahvuuksia, että kuka niinku voi ehkä parhaiten osata auttaa”

Tässä haastateltavan puhe yhteyden tunteena tulkittiin enemmän käytännön tasolla toisen heikkouksien ja vahvuuksien tuntemisena ja sujuvan työn tekemisen mahdollistajana. Tällöin työkavereiden kuvattiin osaavan lukea itseä paremmin ja huomioida oman kokemattomuuden. Myös työkavereiden taustan tunteminen ja heidän henkilökohtaisista asioistaan tietäminen koettiin lisäävän läheisyyden kokemusta työkavereihin

Mahdollisuus jutusteluun

” että voi vaan niinku höpötellä jotain. Ihan siis vaikka turhaa, että jos joku painaa niin se ja sitten ihan vaikka vaan niinku tyyliin vaan että hei vitsi on muuten kiva keli”

Katkelmassa haastateltava kuvasi, kuinka tärkeää hänelle oli työpäivän aikana mahdollisuus matalan kynnyksen jutusteluun niin, että pystyi esimerkiksi mennä toisen ovelle puhumaan niitä näitä. Myös yhteiset automatkat työkaverin kanssa työpäivän aikana mainittiin tärkeänä mahdollisuutena höpöttelyyn ja asioiden läpikäymiseen. Jutustelun mahdollisuus näyttäytyi puheessa nimenomaan merkittävän yhteyden rakentamisen mahdollisuutena. Jutustelun kautta mahdollistui myös muista kuin työasioista puhuminen ja läheisyyden kokemukset työkavereiden kanssa. Yksi haastateltava kertoi viestittelystä, höpöttelystä ja viikoittaisen näkemisen tärkeydestä lähiesihenkilönsä kanssa kuvaten läheisyyttä esihenkilön kanssa. Puheessa korostuivat huumorin ja työasioiden ulkopuolisten asioiden jakaminen. Toisaalta jutustelun tärkeys ilmaistiin myös kokemuksena siitä, että kokisi sen todella tärkeäksi, muttei mahdolliseksi.

Yhteenkuuluvuuden estymisen kokemukset

Yhteisöneuvoja väliinputoajana

Kokemukset yhteyden puutteesta liittyivät kahdella haastateltavalla kokemukseen yhteisöneuvojana väliinputoajaksi jäämisestä.

”Niinku yhteisöneuvojana mä oon niin väliinputoaja. Mä en oikein kuulu mihinkään. - - että kun tavallaan joo, mä oon sen tiimin alainen. Mut sitten tavallaan, mä en tee sen tiimin kanssa mitään yhteistä”

Tässä aineisto-otteessa haastateltava kertoi väliinputoajan ja kuulumattomuuden kokemuksestaan. Hän kertoi, ettei koe kuulumattomuutta omaan tiimiinsä, koska ei juuri työskennellyt oman tiiminsä kanssa. Muut pakolliset työtehtävät yhtä aikaa oman tiimin tiimipalaverin kanssa olivat aiheuttaneet entistä enemmän ulkopuolisuuden tunteita, koska haastateltava ei ollut tietoinen tiimiä koskevista asioista. Haastateltava kertoi vaikeuksista keskustella muiden kanssa, koska ei usein tiennyt mistä oli kyse, tai hän ei välttämättä tunnistanut uusia työkavereitaan.

”Niin mä olin ehkä ainoa yhteisöneuvoja silloin kun mä aloitin, niin sitten se vaan ehkä jotenkin enemmän tuntui siinä kohtaa silleen, että jäi niinku ulkopuolelle”

Aineisto-otteessa haastateltava liitti kokemuksensa osaltaan siihen, että oli toiminut aluksi ainoana yhteisöneuvojana, jolloin hänellä ei ole muita samassa asemassa olevia työkavereita, joiden kanssa jakaa kokemuksia ja tuntee yhteenkuuluvuutta. Osa haastateltavista kertoi toivovansa tiiviimpää yhteyttä muihin yhteisöneuvojiin, koska he kaipasivat yhteyden ja porukkaan kuulumisen kokemusta, jota eivät tunteneet oman tiiminsä kanssa esimerkiksi erilaisten työtehtävien, kaukaisen sijainnin tai puuttuvan yhteydenpidon vuoksi. Yksi haastateltava kertoi oudolta tuntuneista kokemuksistaan, kun oli ollut esimerkiksi kehittämispäivässä yhdessä tiimin kanssa, vaikka ei kokenut olevansa osa tiimiä. Myös toinen haastateltava kertoi välillä kokeneensa ulkopuolisuuden tunnetta, koska oli ainoa omassa roolissaan kyseisessä tiimissä. Myös tämä haastateltava puheessa ulkopuolisuuden tunne näytti korostuneen, kun jäi ainoana henkilönä pois tietyistä tiimin yhteisistä palaverista. Toisaalta haastateltava kertoi ymmärtävänsä, miksi ei osallistunut näihin palaverihin. Toiminnan taustasyynä olivat selkeänä haastateltavalle, mikä on autonomian tarpeelle tärkeää, mutta kuitenkin hän kertoi, ettei se täysin poistanut kokemusta ulkopuolelle jäämisestä.

Yhteyden puutteeksi tulkittavassa puheessa löytyi kerrontaa konkreettisesti kaukana olosta muista lähityökavereista. Erityisesti tärkeänä pidetty jutustelu ei mahdollistunut, kun työpisteet sijaitsivat liian kaukana toisistaan. Yksi haastateltava kertoi, että työpisteen mielestään tarpeeton vaihtuminen on vaikeuttanut yhteydenpitoa lähityökavereihin.

”Mutta siis se, että kun en mä tee töitä niitten (tiimiläisten) kanssa. Ja sitten kun me ollaan niin kun fyysisesti erillään.”

Ulkopuolisuuden kokemuksissa yhteisöneuvonta näyttäytyi jokseenkin oman paikkansa löytämättömänä ja ympärilleen selkeitä rakenteita kaipaavana mallina. Kun omaa paikkaa ei ole minkään tiimin jäsenenä, vaikeutui yhteisöneuvojen yhteenkuuluvuuden ja yhteyden kokemus toisiinsa. On kuitenkin huomioitavaa, että nämä kokemukset jakautuivat haastateltavien kesken. Yhden haastateltavan väliinpuotoajan kokemukset olivat merkittäviä, toisella haastateltavalla oli joitakin kokemuksia yhteyden puutteesta. Kolme haastateltavista eivät tuottaneet puhetta yksinäisyydestä. Kyseisillä haastateltavilla oli selkeä lähitiimi, keiden kanssa he työskentelivät. Haastateltavat, joilla ei ollut selkeää omaa tiimiä, ilmaisivat kokemuksia väliinpuotoajana olosta ja yksinäisyydestä.

6.3.2 Arvostuksen ja välittämisen kokemus

Työntekijän yhteenkuuluvuuden tarve voi täytyä, kun hän kokee olevansa arvostettu ja kokee tulevansa välitetyksi työyhteisössä, niin työkavereiden kuin esihenkilöiden kanssa (Rigby & Ryan 2018, 139). Välitetyksi ja arvostetuksi tulemisen kokemukset työssä näyttäytyivät haastateltavien puheessa vahvasti kokemuksina yhteisöneuvojan tasavertaisuudesta muiden tiimiläisten kanssa (12). Joitakin yhteenkuuluvuuden estymisen kokemuksia arvostuksen ja välittämisen puutteesta oli tulkittavissa liittyen siihen, että työkaverit eivät priorisoineet yhteisöneuvontaa (4).

Yhteenkuuluvuuden täyttymisen kokemukset

Yhteisöneuvoja tasavertaisena työntekijänä

Yhteisöneuvojen kokemuksissa tasavertaisena työntekijänä olossa korostuivat pitkälti samat tekijät kuin kykenevyyden tarpeen täyttymisen yhteydessä käsittelemäni *työkavereiden osoittama luottamus ja arvostus*. Työkavereiden konkreettiset arvostuksen osoitukset, arvostavat sanat ja yhteisöneuvojan mielipiteen kysyminen tulkittiin merkitsevät haastateltavalle, että heitä arvostettiin tasavertaisena työyhteisöön kuuluvana työntekijänä. Haastateltavat käyttivät myös tasavertaisuuden sanaa itse. Osa haastateltavista ilmaisi tunteneensa alussa epävarmuutta siitä, miten heihin suhtaudutaan yhteisöneuvojana.

”kyllä mä koen, että niinku mä sanoin tuossa silloin, että se, että multa kysytään mielipidettä, niin se on mun mielestä semmoista, että mä oon niinku tasavertainen jäsen siinä ja musta on ihana tuolla työpaikassa, että kun johtavat työntekijät, että ne on ihan niin kuin, ettei niistä tietäisi, että se on johtava, jollei tietäisi että se on johtava”

Tässä aineisto-otteessa haastateltava kuvasi, kuinka yhteisöneuvojan mielipiteen kysyminen ja johtavien työntekijöiden suhtautuminen saivat hänet tuntemaan itseänsä tasavertaiseksi työntekijäksi. Sen lisäksi, että kokemukset yhteisöneuvojan mielipiteen kysymisestä tulkittiin

ammattitaidon arvostamisena ja vaikuttavan kykenevyyden tarpeeseen, tulkittiin myös haastateltavan kuvaavamana kokemuksena arvostetuksi tulemisesta ja vaikuttavan yhteenkuuluvuuden tarpeeseen. Näissä kokemuksissa yhteisöneuvojan rooli ei näyttäytynyt esimerkiksi ammattihenkilön apuna olemisena, vaan tasavertaisena työntekijänä, jonka tietämystä ja mielipiteitä arvostettiin. Kokemuksia itsestä tasavertaisena työntekijänä löytyi yllä kuvatun tavalla liittyen esihenkilön arvostavaan suhtautumiseen. Haastateltavat mainitsivat esimerkiksi esihenkilön mitä kuuluu -kysymykset ja sen, että esihenkilö järjesti aikaa yhteisöneuvojalle. Puheessa oli nähtävissä haastateltavien ensin epävarmuus esihenkilön välittämisestä ja arvostuksesta, sitten merkittävä kokemus, että esihenkilö piti yhteisöneuvojaa yhtä tärkeänä työntekijänä näkemällä vaivaa yhteisöneuvojan eteen. Arvostetuksi tuleminen yhteisöneuvojana oli tulkittavissa myös kokemuksissa, että sai suunnitella ja johtaa omaa työtään, niin kuin muutkin työntekijät.

Myös kykenevyyden perustarpeen kohdalla tarkasteltu kokemus yhden haastateltavan työvälilinen saamisesta oli vahvasti tulkittavissa puheeksi arvostetuksi tulemisesta. Muiden työntekijöiden kanssa samojen työvälilinen saaminen näyttäytyi konkreettisenä tasavertaisuuden symbolina. Organisaation luottokortin saaminen käyttöön tulkittiin merkitsevän haastateltavan puheessa myös arvostetuksi tulemisesta, koska hän koki olevansa luottamuksen arvoisen. Työkavereiden sanat, etteivät yhteisöneuvojat ole ”vain yhteisöneuvojia”, vaan heillä on korvaamaton ja merkittävä rooli työyhteisössä, näyttäytyivät haastateltavien kertomuksissa tarpeellisina vahvistuksina arvokkaana ja merkittävänä työntekijänä olosta.

Yhteenkuuluvuuden estymisen kokemukset

Työkaverit eivät priorisoi yhteisöneuvontaa

Kielteisiä kokemuksia arvostuksen ja välittämisen puutteesta löysin aineistosta vain neljä ilmaisua kolmen haastateltavan puheesta. Ne liittyivät yhteisöneuvojen kokemuksiin, että työkaverit eivät priorisoinneet yhteisöneuvontaa (4). Kokemukset olivat vähäisiä, suhteessa positiivisiin arvostetuksi ja välitetyksi tulemiseen, eivätkä ne vaikuttaneet erityisen merkittäville kokemuksilta haastateltaville.

”Hän on kiireinen. Meidän on pitänyt siis jo monta hetkeä tavata. Mut sit ei vielä.

Eihän tässä ole kuin viisi kuukautta mennyt”

Yksi haastateltava kertoi yllä olevassa otteessa, kuinka hänen oli pitänyt tavata työkaverin kanssa jo monta kuukautta, mutta tapaaminen ei ole onnistunut työkaverin kiireiden vuoksi. Puhetavasta ja eleistä voi tulkita, että haastateltava koki, ettei työkaveri priorisoi hänen tapaamistaan tärkeänä asiana kiireisessä aikataulussaan. Haastateltava kertoi myös hankalasta tilanteesta, jossa kollegat eivät olleet tienneet hänen ajanvarauksestaan asiakkaan kanssa. Haastateltava kertoi selvästi kertoneensa tästä kollegoille, mutta kollegat eivät olleet muistaneet asiaa, ja hän oli jäänyt yksin vaikeaan asiakastilanteeseen.

”Että mä oon niille aika nobody siis sillain että kauheasti mua luvataan ottaa mukaan, mutta sitten ei ikinä ei kuulu mitään”

Yllä haastateltava kertoi, kuinka tunsi itsensä ”nobodyksi”, kun toisista työntekijöistä ei kuulunutkaan mitään, vaikka ensin oli ollut puhetta haastateltavan mukaan ottamisesta työtehtäviin. Puheesta välittyi kokemus, että yhteisöneuvoja pääsi mukaan, jos toisilla oli aikaa tai he muistavat. Toisaalta haastateltava kertoi, ettei pahennu tästä suuresti, koska hänen ympärillään oli myös monia työntekijöitä, jotka halusivat työskennellä hänen kanssaan. Yksi haastateltava kertoi, ettei joissakin tapauksissa voi osallistua asiakastilanteisiin tai palavereihin, koska ei ole ammattihenkilö, koska hänen vaitiolovelvollisuuttaan ei pidetä yhtä pitävänä. Vaikka tunne on haastateltavan mielestä ikävä, hän lisää tämän olevan käytäntö, eikä kokenut sitä henkilökohtaisena arvostetuksi tulemisen puutteena.

6.3.3 Tuen ja avun saaminen ja antaminen

Tuen ja avun saamista ja antamista sisältävä liittyi aineistossa vahvasti asiakkaiden auttamiseen, joista muodostin alaluokan: apua tarvitsevien auttaminen (15). Löysin aineistosta myös kuusi kuvausta esihenkilöltä saadusta tuesta (6).

Yksi haastateltava kertoi kokemuksistaan, ettei kuitenkaan usein tiennyt keneltä pyytää apua (5), ja koki jäävänsä vaikeissa tilanteissa usein yksin. Lisäksi yksi haastateltava kertoi esihenkilön olevan avulias, mutta niin kiireinen, ettei apua tai tukea ollut todellisuudessa usein saatavilla.

Yhteenkuuluvuuden täyttymisen kokemukset

Apua tarvitsevien auttaminen

Rigby ja Ryan (2018,139) painottavat yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymiselle työssä kunnioitetuksi tulemista, yhteenkuuluvuutta, ja tuen ja avun saamista työyhteisössä. Kuitenkin puhe asiakkaiden auttamisesta oli runsasta aineistossa, ja se tulkittiin yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymisen kokemuksina, sillä hyväntekeminen on liitetty vahvimmin osaksi yhteenkuuluvuuden tarvetta, vaikkakin sillä on vaikutusta kaikkiin perustarpeisiin. (Martela & Ryan, 2016). Haastateltavien puheessa auttamistyön tekeminen ja tuen antamisen merkityksellisyys asiakkaille tulkittiin saavan aikaan useissa tapauksissa tunteen myös oman työn merkityksellisyydestä. Se puolestaan kuvastaa autonomian täyttymistä, kun työn sisältöä pitää itse merkittävänä ja tärkeänä. Tätä aihetta käsittelemällä auttamisen kokemusten yhteydessä.

Asiakkaiden auttaminen eri tavoin oli kaikkien haastateltavien työn keskeisin tehtävä, joten puhe tuen ja avun antamisesta asiakkaille oli aineistossa runsasta. Jo yhteisöneuvojaksi pääseminen näyttäytyi mahdollisuutena tuen ja avun antamiseen, eli osaltaan yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymiseen. Haastateltavien puheesta välittyi kokemus, että yhteisöneuvojana työskenteleminen mahdollisti auttamistyön tekemisen, jota osa oli pitkään halunnut tehdä, muttei se ollut aiemmin ollut mahdollista.

Ryan ja Deci (2017, 96) kirjoittavat, että kokemus itsestä merkityksellisenä muille ihmisille täyttää yhteenkuuluvuuden tarvetta. Haastateltavat kuvasivat kokemuksia siitä, että yhteisöneuvojana näki, kuinka paljon asiakkaat tarvitsevat apua ja kuinka vaikeaa joidenkin asiakkaiden oli hoitaa asioitaan. Haastateltavien mukaan monet asiakkaat tarvitsivat sellaista apua, johon julkisilla palveluilla ei ollut aikaa. Yhteisöneuvojat kertoivat, kuinka asiakkaat esimerkiksi puhuivat heille ongelmistaan ensimmäistä kertaa. Näistä kertomuksista välittyi haastateltavien kokemus siitä, että heidän apunsa oli tarvittua. Lisäksi yhteisöneuvojat kokivat ymmärtävänsä avun tarpeen ja auttamisen merkityksen asiakkaille, koska olivat mahdollisesti olleet itse samassa tilanteessa aikaisemmin.

”Mä tiedän, kuinka vaikeata niitä asioita on hoitaa, niin mä mielelläni autan ja menen mukaan, että ne saa ne koska se kiitollisuus sitten niiltä asiakkailta, kun ne

saa jonkun asian hoidettua mitä ne on itse hoitanut monta kuukautta ja sitten kun mä tuun mukaan sinne lääkäriin, että hän pääsee. Se on mun mielestä tosi hienoa.”

”Niin niinku yks asiakas sanoi, että se on upeata, että teille on palkattu tällöinen sanoittaja. Tuolla mä olin käynyt samoja asioita läpi elämässäni. Ja mä kerroin niistä. Ja hän sai ihan kiinni.”

”niin ovat (asiakkaat) erittäin kiitollisia pienestäkin, vaikka itsestä saattaisi tuntua, että enhän mä ole tehnyt mitään”

Kaikki haastateltavat kuvasivat asiakkaiden osoittamaa kiitollisuutta. Näissä kertomuksissa välittyi erityisesti se, että oma työpanos koettiin tärkeäksi, vaikka haastateltavat eivät sitä suoraan kuvanneet. Asiakkaiden kiitollisuudesta kuvattiin usein hyvin tunnepitoiseksi ja se koettiin tärkeäksi. Yksi haastateltava totesikin, että on ollut yllättynyt siitä, kuinka kiitollisia asiakkaat ovat. Yhteenkuuluvuuden täyttymiselle keskeistä on kokemus siitä, että omaa tuen ja avun antamista arvostetaan (Rigby & Ryan, 2018, 139). Asiakkaiden kiitollisuutta kuvattiin suhteessa siihen, että oma työpanos ja apu koettiin tärkeäksi ja arvostetuksi. Kolmannessa aineisto-otteessa haastateltava esimerkiksi kertoi, että vaikka ei itse olisi pitänyt työtään merkittävänä, asiakas onkin osoittanut kiitollisuudella yhteisöneuvojan työn tärkeyttä. –Toinen haastateltava kertoi mahtavasta tunteesta, kun asiakkaat näyttivät kiitollisuutta auttamisesta. Hän ei kokenut, että tarvitsi aina asiakkaan sanoja, vaan kertoi näkevänsä kiitollisuuden asiakkaiden silmistä, ja se riitti.

Esihenkilön tuki

Kokemukset tuen saamisesta ja antamisesta työyhteisössä painottuivat tuen saamiseen esihenkilöltä. Alla aineisto-otteessa tuli ilmi haastateltavan kokemus, että esihenkilö oli ymmärtäväinen ja aina valmis auttamaan. Haastateltava liitti esihenkilön ymmärtäväisyyden siihen, että hänellä oli ollut sama esihenkilö koko ajan. Haastateltava piti esihenkilöä avuliana ihmisenä, kenelle oli helppo puhua.

”Joo tosi ymmärtäväinen ja joustava Ja aina ottaa kaikki huomioon ja on aina valmis auttamaan.”

”Mä tykkään hänestä, että se on sillain jos ei sillä siinä hetkessä oo aikaa ja aina se järjestää sen ja jos ei se ehdi näkee niin sitten saa ainakin soittaa. Hän on kanssa semmoinen, että jos ei nyt vaikka viikkoon kuulu mitään, niin sitten se soittaa, että no mitä kuuluu? Että, se on semmoinen. Mä tykkään hänestä”

Tässä haastateltava kertoi huolehtivasta esihenkilöstään. Puheesta voi tulkita esihenkilön henkisen tuen ja huolehtimisen olevan haastateltavalle tärkeää. Katkelmassa voi nähdä kokemuksen myös arvostetuksi tulemisesta yhteisöneuvojana. Myös esihenkilön konkreettista apua ja paikallaoloa pidettiin tärkeänä.

Yhteenkuuluvuuden estymisen kokemukset

Yksi haastateltava kertoi kokemuksistaan, ettei hän usein tiennyt keneltä pyytää apua. Koska muut haastateltavat eivät kertoneet samankaltaisista kokemuksista, tämä ei muodosta omaa alaluokkaansa, mutta yhden kokemus tästä oli kuitenkin merkittävä. Haastateltava koki, että ympärillä olevat ihmiset olivat halukkaita auttamaan, ja hän voi pyytää apua, mutta hän ei usein tiennyt keneltä pyytää apua, koska ei ollut tietoinen, kuka oli konsultointivastuussa missäkin tilanteessa tai työpisteessä. Lisäksi työkaverit näyttäytyivät haastateltavan puheessa auttamishaluisina, mutta kiireisinä, joten avun pyytäminen tuntui usein työkavereiden häiritsemiseltä. Usein ketään ei ollut nimetty vastuuseen auttamisesta. Myös henkisen tuen saamisessa oli haastateltavan kokemuksissa puutteita, mikä liittyi pitkälti kokemuksiin yhteisöneuvojana väliinputoajana olosta, jota käsiteltiin edellisessä alaluvussa.

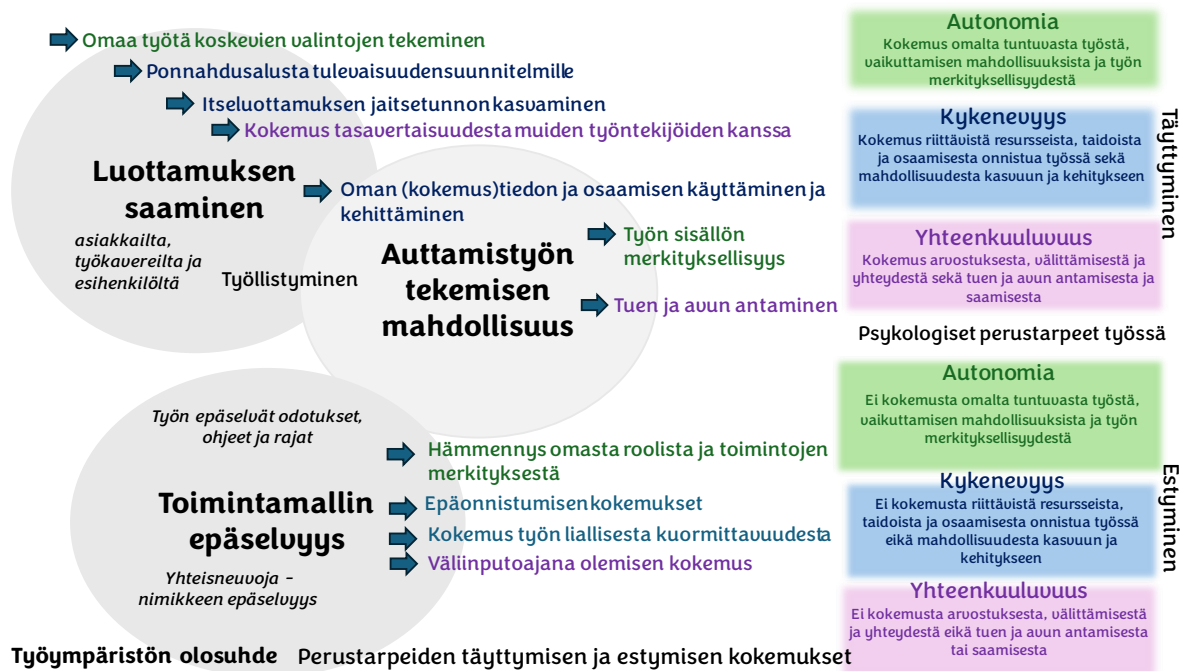
7 Johtopäätökset, pohdinta ja tutkielman rajoitukset

7.1 Johtopäätökset ja pohdinta

Tulosten perusteella yhteisöneuvojana toimiminen näyttäytyi pitkälti psykologisia perustarpeita vahvistavana. Löysin aineistosta perustarpeiden täyttymisen kokemuksia merkittävästi enemmän kuin estymisen kokemuksia. Tulosten mukaan yhteisöneuvojan kokemukset olivat monilta osin yhteneväisiä myös toimintamallin tavoitteiden kanssa. Yhteisöneuvojana työskentelminen näyttäytyi mahdollisuutena työllistymiseen, tärkeäksi koettuun auttamistyön tekemiseen ja itseluottamuksen ja itsetunnon kasvamiseen. Tässä luvussa pohdin tämän tutkielman tulosten johtopäätöksiä sekä tarkastelen niiden suhdetta aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen.

Tutkimustuloksista on nähtävissä sekä perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemuksia että vallitsevia tai taustalla vaikuttavia työympäristön olosuhteita ja tekijöitä, jotka vaikuttivat kaikkien perustarpeiden täyttymiseen ja estymiseen. Tutkimuskysymykseni ei näitä erotellut, mutta tulosten perusteella on mielenkiintoista tarkastella tätä havaintoa. Olen hahmotellut nämä työympäristön olosuhteet psykologisten perustarpeiden kokemusten taustalla kuvassa 1.

Kuva 1. Tulosten perusteella perustarpeiden täyttymisen ja estymisen kokemusten taustalla vaikuttavat työympäristön olosuhteet yhteisöneuvojan työssä.



Psykologisten perustarpeiden täyttymisen kokemuksissa vaikuttavina työympäristön olosuhteina näyttäytyivät sosiaalisen ympäristön osoittama luottamus sekä auttamistyön tekemisen mahdollisuus. Nämä limittyivät yhteen niin, että mahdollisuus auttamistyön tekemiseen, eli yhteisöneuvojaksi työllistyminen itsessään koettiin luottamuksen osoituksena. Luottamuksen saaminen piti sisällään työllistymisen lisäksi asiakkaiden, työkavereiden sekä esihenkilöiden osoittaman luottamuksen. Luottamuksen saaminen näyttäytyi kaikkien psykologisten perustarpeiden täyttymisen mahdollistavana tekijänä. Esimerkiksi luottamuksen myötä omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuus autonomian, itsetunnon nousu ja onnistumisen kokemukset kykenevyyden, sekä arvostetuksi tuleminen yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymisen mahdollistajana. Myös aikaisempien yhteistyöntekijöitä koskevien tutkimusten mukaan yhteistyöntekijät motivoituivat asiakkaiden ja yhteisön luottamuksesta ja kunnioituksesta sekä esihenkilöiden tuesta ja kannustuksesta. (Dieleman ym., 2003; Ndambo ym., 2022; Sarin & Lunsford, 2017; Scott & Shanker, 2010).

Mahdollisuus auttamistyön tekemiseen työllistymisen ja luottamuksen saamisen kautta puolestaan näyttäytyi autonomian tarpeelle keskeisenä merkityksellisyyden tuojana, kykenevy-

den tarpeelle keskeisenä oman osaamisen käyttämisenä ja kehittämisenä sekä yhteenkuuluvuuden tarpeelle keskeisenä merkityksellisenä tuen ja avun antamisena asiakkaille. Myös aikaisempien tutkimusten mukaan prososiaalinen käyttäytyminen edistää hyvinvointia, (Martela & Ryan, 2016, 351) ja hyvänteckemisen on nähty tyydyttävän kaikkia kolmea psykologista perustarvetta (Weinstein & Ryan, 2010). Aikaisemmissa yhteisöneuvontaa koskevan tutkimusten mukaan yhteisöneuvojien auttamistyötä oli vaikeuttanut muiden sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöiden tai alueen palveluntarjoajien ennakkoluuloisuus, syrjintä tai yhteisöneuvojien kyseenalaistaminen. (Orpinas ym., 2021, 503; Wiggins, 1998, 15.) Tämän tutkielman haastateltavat eivät kertoneet vastaavista kokemuksista lukuun ottamatta yksittäistä mainintaa, vaan tuottivat puhetta siitä, että kokivat muiden työntekijöiden arvostavan heitä ja pitävän heidän työtään tärkeänä.

Yhteisöneuvojat kuvasivat psykologisten perustarpeiden täyttymiseen liittyvissä kokemuksissaan useita tekijöitä, jotka kertovat yhteisöneuvonnan toimintaympäristön autonomian tuesta, (ks. Deci ja Ryan, 2017, 551–552) kuten ymmärtäväisiksi ja tasavertaisiksi koetuista työkavereista ja esihenkilöistä, jotka huomioivat yhteisöneuvojien näkökulmia ja ottivat heidän mukaan suunnittelu- ja kehitystyöhön. Yhteisöneuvojat kertoivat myös valitsemisen mahdollisuuksista esimerkiksi työtehtävien suhteen ja mahdollisuudesta toteuttaa itseään ja työskennellä itselle tärkeiden arvojen puolesta. (ks. Aelterman ym., 2019, 498–500.) Autonomiataukeva sosiaalinen konteksti edistää aikaisempien tutkimusten mukaan kaikkien psykologisten perustarpeiden täyttymistä (Reeve, 2023, 35). Yksikään haastateltavista ei tuottanut puhetta sosiaalisen ympäristön kontrolloivuudesta. Kuitenkin usein mainitut ”vapaat kädet” omasta työstä voi tulkita enemmän kontrollin puutteena, mutta ei kuitenkaan autonomian tukena. Jotta yhteisöneuvojien työympäristö olisi enemmän autonomiaa tukeva, tutkimuskirjallisuuden perusteella keskeistä olisi esihenkilöiden kouluttaminen autonomiaa tukeviksi. Koulutettujen esihenkilöiden alaisten on todettu olevan enemmän autonomisia sekä sitoutuneempia työhönsä (Ryan & Deci, 2017, 538). Esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden kokema autonomian tuki oli täysin yhteydessä perustarpeiden täyttymiseen (Gagné, 2003).

Psykologisten perustarpeiden estymisen kokemusten taustasyynä näyttäytyi yhteisöneuvojan toimintamallin epäselvyys. Tätä kuvattiin esimerkiksi epäselvänä roolina ja odotuksina sekä rajojen asettamisen vaikeutena. Esimerkiksi autonomian estymisenä kuvattiin kokemuksia,

ettei koettu voivan seisoa omien tekemisien takana, koska tekemisen merkitys tuntui epäselvältä. Epäselvä oma rooli sekä epäselvät ohjeet ja odotukset aiheuttivat epäonnistumisen kokemuksi, sekä työn kuormittavuutta, koska työn rajaaminen oli vaikeaa. Nämä ilmentävät kykenevyyden tarpeen estymistä. Epäselvä rooli aiheutti myös yhteenkuuluvuuden tarpeen estymistä, kun yhteisöneuvojan rooli tuntui väliinputoajalta, kun ei tuntenut kuuluvansa mihinkään tiimiin. Myös itse yhteisöneuvoja -nimike aiheutti hämmennystä. Myös aikaisempien tutkimusten mukaan yhteisöneuvojat ovat kokeneet nimikkeen vuoksi haasteita ainakin siksi, että he olivat saaneet usein kyselyjä toisilta työntekijöitä, ketä yhteisöneuvojat olivat tai mitä he tekivät. Eli yleinen tietämättömyys yhteisöneuvonnasta aiheutti haasteita. (Wiggins, 1998, 15.) Tutkimusta yhteisöneuvojien omasta näkökulmasta on kuitenkin tehty vähän, enkä löytänyt aikaisempia tutkimuksia, jotka tukisivat, tai kiistäisivät, tämän tutkimuksen tuloksia yhteisöneuvojan epäselväksi koetun toimintamallin laajemmista negatiivisista vaikutuksista yhteisöneuvojien työhön.

Muuhun aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen nojaten epäselvä toimintamalli näyttäytyy pitkälti kykenevyyden tarpeelle keskeisenä rakenteen puutteena. Selkeiden odotusten ja ohjeiden välittämistä toivotulle sekä ei-toivotulle käyttäytymiselle pidetään kykenevyyden tunteen kehittymisen vaatimuksena. (Jang ym., 2010; Aelterman ym., 2019, 500.) Tätä voi pitkälti selittää yhteisöneuvonnan toimintamallin uutuus haastateltavien työkontekstissa, eli selkeää rakennetta, kuten ohjeistuksia tai roolin määrittämistä ei ollut vielä tehty. Toisaalta toimintamallista puhuttiin joustavana ja sen koettiin mahdollistavan esimerkiksi itselle sopivan työn tekemisen ja valinnanmahdollisuuksia työssä. Joissakin yhteisöneuvojien kokemuksissa sosiaalisen ympäristön sallivuus näyttäytyi kuitenkin enemmän kaaoksen tunteena, joka aikaisempien tutkimusten perusteella aiheuttaa kykenevyyden estymistä (Aelterman ym. 2019, 500). Liiallinen vapaus ja toisaalta vaatimus suunnitella ja johtaa työtä aiheuttivat tällöin hämmennystä ja epäonnistumisen kokemuksia.

Yhteisöneuvonnan nimikkeen, roolien ja odotusten tarkka määrittäminen olisikin tärkeää, että toimintamallia voidaan ajaa poliittisesti sekä yhteisöneuvojien päivittäisen sujuvan työn vuoksi, (ks. Wiggins, 1998, 15) sekä yhteisöneuvojien psykologisten perustarpeiden tukemiseksi työssä. Haasteena onkin, kuinka pitää toimintamalli joustavan työllistymisen mahdol-

lisuutena, mutta kuitenkin niin, että yhteisöneuvojalle tarjotaan selkeä työnkuva, ohjeet, odotukset ja tukea työhön. Tämän tutkimuksen haastateltavat eivät juurikaan tuottaneet puhetta yhteisöstä, ja yhteisöneuvojan ”yhteisö” -termi näyttäytyi osittain hämmennystä herättävänä. Tutkijana herää kysymys, tulisiko yhteisöneuvoja -termi joko muuttaa, tai kehittää toimintamallia enemmän *community health advisor* tai *community health worker* -tapaisiksi, joissa painotus on vahvemmin yhteisön vahvistamisessa.

Suurin osa haastateltavista kuitenkin ilmaisi, että yhteisöneuvojana toimiminen oli vaikuttanut heidän koko elämäänsä positiivisesti. Psykologisten perustarpeiden täyttyminen työssä voi tutkimuskirjallisuuden perusteella saada ihmisen kukoistamaan kaikilla elämän eri osa-alueilla. (Ryan, Huta & Deci 2008, Ryan & Deci 2017, 553, Magson ja muut, 2022.) Yksi haastateltavista kuvasi yleisen motivaation ja mielentilan parantuneen huomattavasti yhteisöneuvojaksi työllistyttyä. Haastateltava kertoi positiivisista vaikutuksista työkontekstin ulkopuolisiin sosiaalisiin suhteisiin. Kyseinen haastateltava ilmaisi myös merkittävästi psykologisten perustarpeiden täyttymiseen liittyviä kokemuksia, eikä juurikaan estymiseen liittyviä kokemuksia. Toinen haastateltava, joka ilmaisi huomattavasti enemmän psykologisten perustarpeiden täyttymiseen kuin estymiseen liittyviä kokemuksia, kuvasi yleisen itseluottamuksen ja elämään tyytyväisyyden lisääntymistä. Puolestaan vahvasti perustarpeiden, erityisesti kykenevyyden estymistä ilmaissut yhteisöneuvoja kuvasi jaksamisen haasteita myös työpaikan ulkopuolella. Myös esimerkiksi Magsonin ja muiden (2022) tutkimuksessa erityisesti kykenevyyden täyttyminen työssä oli yhteydessä koettuun psykologiseen hyvinvointiin.

Kaiken kaikkiaan voi todeta, että sellaiset työllistymisen muodot, jotka mahdollistavat psykologisten perustarpeiden täyttymistä voi lisätä kokonaisvaltaista hyvinvointia ja nähdä keskeisenä esimerkiksi pitkään työttömänä olleelle tai itseluottamuksen kanssa kamppailevalle ihmiselle. Kaikille perinteinen, kokopäiväinen palkkatyö ei ole sopiva ratkaisu, vaan voi olla esimerkiksi aiheuttamassa kykenevyyden estymistä, jos työ tuntuu liian kuormittavalta ja vaativalta. Tällä on suoria negatiivisia hyvinvointivaikutuksia ihmiselle. Tämän tutkielman perusteella voi todeta, että on tärkeää panostaa uudenlaisiin työntekemisen muotoihin ja siihen, miten toimintaympäristö olisi sellainen, että se tukee työtä tai toimintaa aloittavan psykologisia perustarpeita.

7.2 Tutkielman rajoitukset

Tässä viimeisessä luvussa käsittelen tutkimusta koskevia rajoitteita, joihin tulee kiinnittää huomiota. Lisäksi pohdin tämän tutkimuksen perusteella mielestäni tarpeellisia ja mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita yhteisöneuvonnan kentällä.

Käsitykset todellisuudesta syntyvät aina vuorovaikutuksessa, eikä ehdotonta totuutta ympäröivästä maailmasta voi saavuttaa. Ihmistä koskeva tutkimus tutkii aina merkityksiä ja perustuu tulkintoihin. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 18) Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus on aina ideaalinen tavoite, mutta objektiivisuuteen pyrkiessä keskeistä on oman subjektiivisuuden tunnistaminen. Tutkijan tulisi tiedostaa millaisia esioletuksia ja arvostuksia hänellä on tutkimastaan aiheesta. (Eskola & Suoranta, 1998, 16–17). Olen työskennellyt tutkimani aiheen parissa, jolloin minulle oli ehtinyt muodostua käsityksiä ja ennakko-oletuksia aiheesta jo ennen tutkielman aloittamista. Esimerkiksi pro gradu -työtä aloittaessa koin yhteisöneuvonta -termin jokseenkin ongelmallisena sekä vaikearajaisena. Toisaalta näin yhteisöneuvonnassa myös monia tekijöitä, kuten työllistymisen mahdollisuuden, mahdollisesti yhteisöneuvojan hyvinvointia lisäävänä tekijänä. Tutkimustulosten voi nähdä vahvistavan näitä ennakkokäsityksiäni. On syytä tiedostaa, että ennakkokäsitykseni ovat vaikuttaneet tulkintaani ja täten tutkimustuloksiin, koska olen mahdollisesti tiedostamatta nähnyt aineistossa helpommin puhetta esimerkiksi rajojen puutteesta tai tulkinnut puhetta tästä ennakko-oletuksesta käsin. Toisaalta yhteisöneuvojen kokemukset voivat olla jokseenkin aikaisempien havaintojeni kaltaisia, eikä tulkinnassa ole suurta vääristymää. Toisaalta esimerkiksi vahva itsensä arvostamisen kasvu tai työn kuormittavuus myös yllätti minut tutkijana. Pyrin olemaan tietoinen näistä ennakkokäsityksistäni läpi tutkimusprosessin, esimerkiksi kyseenalaistamalla ja uudelleen tarkastelemalla tulkintojani ja valintojani.

Tutkimuksen rajoituksena on hyvä tarkastella tämän tutkielman haastateltavien pientä määrää. Aineistoa kuvataan usein riittäväksi, kun uudet tapaukset eivät tuo tutkimuksen kannalta merkittävää uutta tietoa. Tällöin puhutaan kylläntymisestä eli saturaatiosta. Noin 15 vastausta on pidetty riittävänä aineiston kylläntymiseen. (Eskola & Suoranta, 1998, 62–63.) Toi-

saalta laadullisen tutkimuksen tavoite ei ole tarjota yleistettävää tietoa, vaan pyrkiä kuvaamaan ja ymmärtämään tiettyä toimintaa ja tulkita sitä tietyn teoreettisen linssin läpi (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 98), eikä tarkkoja ehtoja esimerkiksi aineiston koosta ole määrätty. Tämän tutkielman kannalta voikin todeta, ettei saturaatio ole riittävää. Uskon, että jos haastateltavia olisi ollut enemmän, olisivat tutkimustulokset mahdollisesti olleet uusia tai erilaisia tutkimustuloksia tai vahvempia samankaltaisia tutkimustuloksia. Tutkimukseen valittiin kuitenkin ne henkilöt, joilla uskottiin olevan eniten kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, 99). Niin kuin tutkimuksen osallistujien kuvauksessa todettiin, yksi haastateltava ei toiminut yhteisöneuvoja -nimikkeellä, vaan samankaltaisessa roolissa, ja teki samankaltaisia työtehtäviä kuin muut haastateltavat. Kyseisen haastateltavan puheessa oli tulkittavissa jokseenkin vahvemmin puhetta psykologisten perustarpeiden täyttymisestä kuin estymisestä, verrattuna muihin haastateltaviin. Tämä osaltaan vahvistaa johtopäätöstäni siitä, että yhteisöneuvoja -nimike, ja sen epäselvyydestä aiheutuva hämmennys voi aiheuttaa perustarpeiden estymistä, erityisesti, jos yhteisöneuvoja ei koe kuuluvansa tiettyyn yhteisöön. Uskon, että jos henkilö puolestaan kokee kuuluvansa siihen yhteisöön, kenen jäseniä neuvoo ja auttaa, yhteisöneuvoja nimike on paikallaan.

Tutkimuksen laadun kannalta tärkeää on hyvä haastattelurunko (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184). Tässä tutkielmassa lopullinen analyysirunko muodostettiin vasta haastatteluiden jälkeen, koska alun perin suunniteltu tutkimusmenetelmä todettiin toimimattomaksi. Niinpä haastattelurunko olisi todennäköisesti rakennettu eri tavalla, jos analyysirunko olisi muodostettu ennen haastatteluja. Toisaalta haastattelun tavoitteena oli saada haastateltavat itse tuottamaan puhetta kokemuksistaan mahdollisimman oma-aloitteisesti ilman liian kohdennettuja kysymyksiä. Kuitenkin litterointivaiheessa huomasin tutkijan virheinä joitakin liian johdattelevia kysymyksiä (ks. Hirsjärvi & Hurme, 2008, 125) haastattelutilanteessa, vaikka olin etukäteen pyrkinyt niitä välttämään. Lisäksi on hyvä tiedostaa, että ihmiset pyrkivät antamaan usein heiltä odotettuja tai mielekkäitä vastauksia. Myös esimerkiksi tuttuuteni on voinut myötävaikuttaa tässä. Vaikka tutkijana toin esiin vaitiolovelvollisuuteni ja yksityisyydensuojelun, olisi tutkittavien näkökulmasta voinut olla helpompi kertoa työstään jollekin täysin ulkopuoliselle henkilölle. Koska olin toiminut yhteisöneuvonnan kehittämisen parissa, oli tutkittaville ehtinyt muodostua tietynlainen kuva minusta jo ennen haastattelua, ja tämä on voinut vaikuttaa heidän vastauksiinsa. Toisaalta koen, että haastateltavat uskalsivat puhua minulle

myös negatiivisista kokemuksistaan yhteisöneuvojan työssä. Tuttuus toi tutkijan näkökulmasta rennon ja avoimen ilmapiirin, joka ei välttämättä olisi ollut samanlainen muutoin.

Tutkimuksen edetessä totesin myös, että olisi voinut olla hedelmällisempää käyttää analyysirungon mukaisia määritelmiä apuna ilmauksien etsimisessä aineistosta, mutta mahdollisesti muodostaa myös yläluokat aineistolähtöisesti. Ajoittain tutkielman luokittelu teorialähtöisten yläluokkien mukaan ei tuntunut tarkoituksenmukaiselta, sillä samat tekijät ja psykologiset perustarpeet keskenään vaikuttavat niin vahvasti toisiinsa. Esimerkiksi autonomian tarpeelle tärkeä työn merkityksellisyyden kokemus ja yhteenkuuluvuutta ilmentävä kokemus itsestä merkityksellisinä muille limittyivät vahvasti yhteen. Tein joitakin muokkauksia yläluokkiin myöhemmässä analyysivaiheessa, joita kuvasin luvussa 5.4. Samalla tutkijana täytyi kuitenkin myös pysyä omissa valinnoissaan ja tiedostaa omien resurssien rajallisuus.

Tutkimuksen vahvuudeksi voi todeta, että se on tuottanut uutta tietoa Suomessa lähes tutkittomasta aiheesta, sekä tuonut konkreettisia suuntaviivoja siihen, millaisten tekijöiden huomioiminen yhteisöneuvonnan kehittämisessä tulevaisuudessa olisi tärkeää. Lisäksi suurin osa tutkittavista ilmaisi tyytyväisyyttä ja kiitollisuutta siitä, että sai puhua työstään, sekä koki tutkimuksen aiheen ja omien kokemusten esiin tuomisen tärkeäksi. Vaikka tunnen tutkijana epävarmuutta esimerkiksi tutkimuksen metodologisista ratkaisuistani ja tutkimusraportoimisen taidostani, tunnen myös ylpeyttä, että olen saanut tehdä tutkimuksen tärkeäksi kokemas-tani aiheesta. Toivon, että olen parhaani mukaan osannut kunnioittaa tutkittavien kokemuk-sia, osaamista ja tutkimukseen antamaansa panosta.

Laajemman tiedon saamiseksi tästä aiheesta ja yhteisöneuvojien määrään kasvaessa olisi he-delmällistä tutkia esimerkiksi kyselylomaketta hyödyntäen sitä, kuinka yleisiä tai harvinaisia erilaiset perustarpeiden täyttymisen kokemukset tai perustarpeisiin liittyvät haasteet ovat. Jatkossa voisi olla tarpeellista tutkia myös sitä, millä konkreettisilla keinoilla autonomian tukea ja rakennetta voitaisiin mahdollistaa yhteisöneuvojille heidän työkontekstissaan. Lisäksi olisi tarpeellista tarkastella konkreettisemmin yhteisöneuvojan sijoittumista organisaatioihin. Myös se, miten yhteisöneuvojat voivat tukea asiakkaiden psykologisia perustarpeita vuorovai-kutustilanteissa, olisi mielenkiintoinen tutkimusaihe. Niin kuin todettu, yhteisöneuvojan ni-mike näyttäytyi jokseenkin ongelmallisena tämän tutkimuksen perusteella, ja mahdollisesti

voisikin tutkia sitä, mikä sellainen nimike voisi korvata yhteisöneuvoisuuden, jonka yhteisöneuvojat kokisivat enemmän omakseen. Näen merkittäväksi myös, että yhteistuotannon keinoin yhteisöneuvojan roolit ja rajat määritellään. Itsemääräämisteorian pohjalta olisi mielenkiintoista tarkastella, miten esimerkiksi sellaisten henkilöiden työllistymisellä ja psykologisten perustarpeiden vahvistamisella, jotka kuuluvat syrjäytymisvaarassa oleviin yhteisöihin, voi tukea laajemmin yhteisöjen hyvinvointia. Näen, että itsemääräämisteorian hyödyntämisellä voi olla paljon annettavaa yhteiskunnallisesti esimerkiksi työttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseen ja osallisuuden lisäämiseen.

8 Lähteet

Aelterman, N., Vansteenkiste, M., Haerens, L., Soenens, B., Fontaine, J. R. J., & Reeve, J. (2019). Toward an integrative and fine-grained insight in motivating and demotivating teaching styles: The merits of a circumplex approach. *Journal of Educational Psychology, 111*(3), 497–521. <https://doi.org/10.1037/edu0000293>

American Public Health Association. For Science. For Action. For health. Community Health Workers. Viitattu 10.4.2024. <https://www.apha.org/apha-communities/member-sections/community-health-workers>

Baumrind, D. (2012). Differentiating between Confrontive and Coercive Kinds of Parental Power-Assertive Disciplinary Practices. *Human Development, 55*(2), 35–51. <https://doi.org/10.1159/000337962>

Brandsen, T., Steen, T., & Verschuere, B. (2018). Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services. Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781315204956>

Deci, E., & Ryan, R. (2008). Facilitating Optimal Motivation and Psychological Well-Being Across Life's Domains. *Canadian Psychology = Psychologie Canadienne, 49*(1), 14–23. <https://doi.org/10.1037/0708-5591.49.1.14>

Dieleman M, Cuong PV, Anh LV, Martineau, T. (2003). Identifying factors for job motivation of rural health workers in North Viet Nam. *Hum Resour Health. 2003;1*(1):10. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-1-10>.

Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.

Gagné, M. (2003). The Role of Autonomy Support and Autonomy Orientation in Prosocial Behavior Engagement. *Motivation and Emotion*, 27(3), 199-.

<https://doi.org/10.1023/A:1025007614869>

Hakulinen, A. (2019) Yhteisöneuvonta. Teoksessa T. Kostiainen, K, Popova, A, Metteri, M. Leppänen & M. Harju (toim.), Yhteisötyö kahdensuuntaisessa kotoutumisessa – yhteisö, kohtaaminen ja osallisuus (s. 49–62) Tampere: Tampereen yliopisto.

Hiilamo, H., Komp, K., Moisio, P., Babila, S. T., Lauronen, J., Karimo, A., Mäntyneva, P., Parpo, A. & Aaltonen, H. (2017). Neljä osallistavan sosiaaliturvan mallia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja: 18/2017. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-351-4>

Hiilamo, H., Määttä, A., Koskenvuo, K., Pyykkönen, J., Räsänen, T. & Aaltonen, S. (2018). Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-298-1>

Hinton, A., Downey, J., Lisovicz, N., Mayfield-Johnson, S., & White-Johnson, F. (2005). The Community Health Advisor Program and the Deep South Network for Cancer Control: Health Promotion Programs for Volunteer Community Health Advisors. *Family & Community Health*, 28(1), 20–27. <https://doi.org/10.1097/00003727-200501000-00005>

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus. Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. (2. painos). Gaudeamus.

Holstein, J. A., & Gubrium, J. F. (2003). *Inside interviewing new lenses, new concerns*. SAGE.

Hyvärinen, M. (2017). Haastattelun maailma. teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander, & J. Ruusuvoori (Toimittajat), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (Sivut 11–45). Vastapaino.

Isola, A-M. & Siukola, R. (2017). Arvottomat. Köyhien naisten ja miesten kokemuksia arvokkuudesta suomalaisessa hyvinvointivaltiossa. Teoksessa S. Hänninen & P. Saikkonen (toim.) Hyvinvointivaltio ylittää jälkensä (s. 111–128). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos,

Jang, H., Reeve, J., & Deci, E. L. (2010). Engaging students in learning activities: It is not autonomy support or structure but autonomy support and structure. *Journal of Educational Psychology*, *102*(3), 588–600. <https://doi.org/10.1037/a0019682>

Karjalainen, P., Metteri, A., & Strömberg-Jakka, M. (2019). Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys.

Kasser, T., Davey, J., & Ryan, R. M. (1992). Motivation and Employee-Supervisor Discrepancies in a Psychiatric Vocational Rehabilitation Setting. *Rehabilitation Psychology*, *37*(3), 175–188. <https://doi.org/10.1037/h0079104>

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P., & Rotko, T. (2014). Kokemukset käyttöönkokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista. 14.3.2015/254.

Laki sosiaalihuollon muuttamisesta 29.12.2022/1280.

Magson, N. R., Craven, R. G., Ryan, R. M., Blacklock, F., Franklin, A., Mooney, J., Yeung, A. S., & Dillon, A. (2022). The associations between basic psychological need satisfaction at work and the wellbeing of Indigenous and non-Indigenous employees. *Transcultural Psychiatry*. <https://doi.org/10.1177/13634615221111634>

Martela, F., & Ryan, R. M. (2016). Prosocial behavior increases well-being and vitality even without contact with the beneficiary: Causal and behavioral evidence. *Motivation and Emotion*, 40(3), 351–357. <https://doi.org/10.1007/s11031-016-9552-z>

Martela, F., Lehmus-Sun, A., Parker, P. D., Pessi, A. B., & Ryan, R. M. (2023). Needs and Well-Being Across Europe: Basic Psychological Needs Are Closely Connected With Well-Being, Meaning, and Symptoms of Depression in 27 European Countries. *Social Psychological & Personality Science*, 14(5), 501–514. <https://doi.org/10.1177/19485506221113678>

Mäntyneva, P. H. (2019). Toimijuuden vahvistumisen edellytykset kuntouttavassa työtoiminnassa. *Sosiaalipedagoginen Aikakauskirja*, 20, 11–36. <https://doi.org/10.30675/sa.70243>

Mäntyneva, P., & Hiilamo, H. (2018). Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä.

Ndambo, M. K., Munyaneza, F., Aron, M. B., Nhlema, B., & Connolly, E. (2022). Qualitative assessment of community health workers' perspective on their motivation in community-based primary health care in rural Malawi. *BMC Health Services Research*, 22(1), 179–179. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07558-6>

Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015). The importance of autonomy support and the mediating role of work motivation for well-being: Testing self-determination theory in a Chinese work organisation. *International Journal of Psychology*, 50(4), 245–255. <https://doi.org/10.1002/ijop.12110>

Nuorala, L., Kiviranta, J., Perkiö, E. & Mauranen, P. (2022). Viitattu 2.12.2022. Innokylä. [Yhteisöneuvonta | Innokylä \(innokyla.fi\)](https://www.innokyla.fi/yhteisoneuvonta)

Orpinas, P., Matthew, R. A., Alvarez-Hernandez, L. R., Calva, A., & Bermúdez, J. M. (2021). Promotoras Voice Their Challenges in Fulfilling Their Role as Community Health Workers. *Health Promotion Practice*, 22(4), 502–511. <https://doi.org/10.1177/1524839920921189>

Perkiö, E., Kiviranta J., & Nuorala, L., (2022) Sosiaalinen raportti. Yhteisösosiaalityö Tampereella 2022. [file:///C:/Users/OMISTAJA/Downloads/Sotela%208.12.2022%20Yhteis%C3%B6sosiaality%C3%B6%20yhteis%C3%B6keskuksissa%20Tampereella%202022%20sosiaalinen%20raportti%202022%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/OMISTAJA/Downloads/Sotela%208.12.2022%20Yhteis%C3%B6sosiaality%C3%B6%20yhteis%C3%B6keskuksissa%20Tampereella%202022%20sosiaalinen%20raportti%202022%20(5).pdf)

Raivio, H., & Appelqvist-Schmidlechner, K. (2020). IPS–Sijoita ja valmenna! -kehittämishanke: Ohjelma.

Reeve, J. (2006). Teachers as Facilitators: What Autonomy-Supportive Teachers Do and Why Their Students Benefit. *The Elementary School Journal*, 106(3), 225–236.
<https://doi.org/10.1086/501484>

Reeve, J. (2023). Cognitive Evaluation Theory: The Seedling That Keeps Self-Determination Theory Growing. In *The Oxford Handbook of Self-Determination Theory*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780197600047.013.3>

Rigby, C. S., & Ryan, R. M. (2018). Self-Determination Theory in Human Resource Development: New Directions and Practical Considerations. *Advances in Developing Human Resources*, 20(2), 133–147. <https://doi.org/10.1177/1523422318756954>

Roivainen, I. (2008a). Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä? Teoksessa *Yhteisöt ja sosiaalityö: kansalaisen vai asiakkaan asialla?* (s. 25–42). Jyväskylä: PS-kustannus.

Roivainen, I. (2008b). Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa* (s. 253–281) Tampere: Vastapaino.

Roivainen, I. (2016). Alueelliset yhteisöt sosiaalityön kenttinä ja muotoina. Teoksessa Roivainen, I., & Ranta-Tyrkkö, S. (toim.) *Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat* (s. 109–129). Tallinna: United Press Global.

Roivainen, I. (2016). Nykyjäsenyksiä yhteisöistä. Teoksessa Roivainen, I., & Ranta-Tyrkkö, S. (toim.) *Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat* (s. 63–70). Tallinna: United Press Global.

Roivainen, I. & Ranta-Tyrkkö, S. (2016). Yhteisöt ja sosiaalityö: johdantoa aiheeseen. Teoksessa *Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat* (s. 7–19). United Press.

Roivainen, I., Kostiainen, T. & Metteri, A. (2019). Yhteisösosiaalityötä muuttuvassa toimintaympäristössä. Teoksessa *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö* (s. 277–301).

Vastapaino.

Rosenthal, E. L., Wiggins, N., & Brownstein, J. N. (1998). A Summary of the National Community Health Advisor Study. *Baltimore, MD: Annie E. Casey Foundation*.

Rosenthal, E. L., Rush, C. H., & Allen, C. G. (2016). Understanding scope and competencies: a contemporary look at the United States community health worker field. *Progress report of the Community Health Worker (CHW) Core Consensus Project*.

Ryan R., Deci E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *The American psychologist*. 2000;55(1):68–78.

Ryan, R., & Deci, E. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. *Handbook of self-determination research*, 2, 3-33.

Ryan, R. & Deci, E.L. (2008). Self-Determination Theory and the Role of Basic Psychological Needs in Personality and the Organization of Behavior. Teoksessa O.P. John, R.W. Robins ja L.A. Pervin (toim.). *Handbook of Personality – Theory and Research*, 3. painos. New York: the Guildford Press

Ryan, R. & Deci E. (2017). *Self-determination theory: basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York: The Guilford Press; 2017.

Ryan, R., Huta, V., & Deci, E. L. (2008). Living well: A self-determination theory perspective on eudaimonia. *Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being*, 9(1), 139–170. <https://doi.org/10.1007/s10902-006-9023-4>

Ryan, R. & Huta, V. (2009). Wellness as healthy functioning or wellness as happiness: The importance of eudaimonic thinking (vastaus Kashdanin ja muiden pohdintaan). *Journal of Positive Psychology*, 4 (3), 202–204. <https://doi.org/10.1080/17439760902844285>

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. (2015). Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126773/Tutkijulk_89_net_0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarin E, Lunsford S. (2017). How female community health workers navigate work challenges and why there are still gaps in their performance: a look at female community health workers in maternal and child health in two Indian districts through a reciprocal determinism framework. *Hum Resour Health*. 15(1):44. <https://doi.org/10.1186/s12960-017-0222-3>.

Scott K, Shanker S. (2010) Tying their hands? Institutional obstacles to the success of the ASHA community health worker programme in rural north India. *AIDS Care*. 2010;22 Suppl 2:1606–12. <https://doi.org/10.1080/09540121.2010.507751>

Sharma R, Webster P, Bhattacharyya S. (2014). Factors affecting the performance of community health workers in India: a multi-stakeholder perspective. *Glob Health Action*. 7:25352. <https://doi.org/10.3402/gha.v7.25352>.

Sharpe, P. A., Wilcox, S., Stucker, J., Kinnard, D., Bernhart, J., & James, K. L. (2020). Community Health Advisors' Characteristics and Behaviors, Role Performance, and Volunteer Satisfaction in a Church-Based Healthy Eating and Physical Activity Intervention. *Journal of Community Health*, 45(1), 88–97. <https://doi.org/10.1007/s10900-019-00722-w>

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Viitattu 15.3.2023. <https://stm.fi/sosiaalityo>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisen periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: TENK. Viitattu 22.2.2023. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B. & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 981–1002. <https://doi.org/10.1348/096317909X481382>

Van den Broeck, A., Ferris, D. L., Chang, C.-H., & Rosen, C. C. (2016). A Review of Self-Determination Theory's Basic Psychological Needs at Work. *Journal of Management*, 42(5), 1195–1229. <https://doi.org/10.1177/0149206316632058>

Vansteenkiste, M., & Soenens, B. (2015). Vitamines voor groei: Ontwikkeling voeden vanuit de Zelf-Determinatie Theorie [Vitamins for growth. Nurturing development from Self-Determination Theory perspective]. Leuven, Belgium: Acco

Walker, P. R., Downey, S., Crigler, L., & LeBan, K. (2013). CHW "Principles of Practice". *Guiding principles for non-governmental organizations and their partners for coordinated national scale-up of community health worker programs*, 1-22.

Watkins, E. L., Harlan, C., Eng, E., Gansky, S. A., Gehan, D., & Larson, K. (1994). Assessing the effectiveness of lay health advisors with migrant farmworkers. *Family & Community Health*, 16(4), 72–87. <https://doi.org/10.1097/00003727-199401000-00010>

Weinstein, N., & Ryan, R. M. (2010). When Helping Helps: Autonomous Motivation for Pro-social Behavior and Its Influence on Well-Being for the Helper and Recipient. *Journal of Personality and Social Psychology, 98*(2), 222–244. <https://doi.org/10.1037/a0016984>

Wiggins, N. (1998). Core Roles and Competencies of Community Health Advisors. Teoksessa The Final Report of the National Community Health Advisor study. A Policy Research Project of the University of Arizona.

Woodruff, S. I., Candelaria, J. I., & Elder, J. P. (2010). Recruitment, Training Outcomes, Retention, and Performance of Community Health Advisors in Two Tobacco Control Interventions for Latinos. *Journal of Community Health, 35*(2), 124–134. <https://doi.org/10.1007/s10900-009-9207-z>

Liitteet

Liite 1 Tiedote

TAMPEREEN YLIOPISTO TIEDOTE

Pro Gradu -tutkielma – Yhteisöneuvojen kokemuksia psykologisia perustarpeita edistävästä ja estävästä tekijöistä työssään

Pyydän sinua osallistumaan tähän sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielmaan, jossa tutkitaan yhteisöneuvontaa tekevien tai tehneiden kokemuksia ja ajatuksia työstään. Tutkimuksen tavoite on kehittää yhteisöneuvonnan toimintamallia teidän kokemusten ja ajatusten pohjalta. Sinulla on mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, minkä jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Tutkimukseen osallistuvia haastatellaan. Haastattelukysymykset eivät ole teoreettisia, vaan ”tavallisia” kysymyksiä kokemuksistasi ja ajatuksistasi työstä. Haastattelu ei vaadi erityistä valmistautumista. Haastatteluun olisi hyvä varata aikaa noin tunti. Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota, mutta mahdolliset kulut esimerkiksi liikkumisesta korvataan. Haastattelun paikasta voimme sopia yhdessä. Tutkimukseen osallistumisesta ei ole teille välitöntä hyötyä, mutta tuloksia voidaan kuitenkin hyödyntää yhteisöneuvonnan toimintamallin ja käytänteiden kehittämisessä.

Teistä kerättyjä tietoja käsitellään luottamuksellisesti EU:n tietosuojasäätöjen ja Suomen tietosuojalain edellyttämällä tavalla. Digitaalinen aineisto suojataan kaksivaiheisella käyttäjän tunnistuksella. Tietoja ei anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Aineiston analyysivaiheessa kaikki suorat tunnistetiedot poistetaan ja yksityisyydensuojanne turvataan niin, ettei yksittäisiä kokemuksianne voi yhdistää teihin. Yhteisöneuvoina toimivien pienen määrän vuoksi teidät voidaan kuitenkin yhdistää tähän tutkielmaan. Tutkimuksen valmistuttua aineisto hävitetään tietoturvasääntöjen mukaisesti.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voitte peruuttaa osallistumisenne tutkimukseen koska tahansa. Lisäksi voitte keskeyttää haastattelun milloin tahansa. Lopullisista tutkimustuloksista lähetetään yhteenveto tutkimuksen osallistujille.

Lisätiedot

Pyydän teitä esittämään kysymyksiä tutkimuksesta minulle sähköpostitse tai puhelimitse.

Liite 2 Haastattelurunko

Haastattelun runko on muodostunut hypoteesipohdintojen ja koehaastattelun kautta. Lisäksi haastattelurungon muodostamisessa on hyödynnetty Van den Broeckin, Vansteekisten, Witten ja Lensin (2010) työhön liittyvää psykologisten perustarpeiden asteikon kysymyssarjaa.

- Lämmittelykysymys: Mitäs kuuluu?
- Millainen kokemus tämä yhteisöneuvojana toimiminen on ollut sinulle?
- Voisitko kuvailla jonkin onnistuneen yhteisöneuvonnan tilanteen? (Minkälaisia tunteita se herätti? Kerrotko vähän tarkemmin siitä, kun sanoit...)
- Voisitko kuvailla jonkin mielestäsi epäonnistuneen yhteisöneuvonnan tilanteen? (Mikä erityisesti vaikutti, että... Minkälaisia tunteita se herätti?)
- Mitkä asiat ovat parasta sun työssä? (Minkä vuoksi esim. x on parasta? Kertoisitko lisää...?)
- Mitkä ovat työsi huonot puolet? (Jotain mitä muuttaisit? Mitkä tuntuvat ikävältä?)
- Miten kuvailisit sun työmotivaatiota? (Mitkä asiat lisäävät? Mitkä laskevat?)
- Koetko, että saat tehdä työtäsi haluamallasi tavalla? (Mitä esteitä? Mikä kannustaa siihen? Kertoisitko jotain esimerkkejä?)
- Mitkä asiat saavat kokemaan itsesi itsevarmaksi työssä? (Viekö jotkin asiat sitä pois? Koetko, että sillä on vaikutusta...?)
- Miten kuvailisit suhdetta työkavereihisi? (Läheisyys? Esihenkilö? Oma roolisi työyhteisössä?)
- Miten kuvailisit työilmapiiriä? (Mikä vaikuttaa mielestäsi siihen...? Mitkä asiat parantavat? Mitkä huonontavat?)
- Koetko, että tämä työ vaikuttanut sinuun ihmisenä jotenkin? (Elämäntilanteeseen? Minäkuvaan? Mitkä asiat erityisesti ovat vaikuttaneet tähän, että...?)
- Tulisiko jotain muuta mieleen?

Lopuksi taustatietokysymykset: Kuinka pitkään olet toiminut yhteisöneuvojana? Minkälaisia työtehtäviä olet tehnyt?